

**PENGARUH PENGAWASAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KOLAKA UTARA**

Disusun dan diusulkan oleh

JUSMAYANTI

Nomor Induk

Mahasiswa :105610502814



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2018**

**PENGARUH PENGAWASAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KOLAKA UTARA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.1)

Disusun dan Diajukan Oleh

JUSMAYANTI

Nomor Induk : 1056 1050 2814

Kepada

**PROGRM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2018

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Nama Mahasiswa : Jusmayanti

Nomor Stambuk : 1056 1050 2814

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I

Dr. H. Muhammadiyah, M.M

Pembimbing II

Dr. Hj. Fatmawati, M.Si

Mengetahui

Dekan

Fisipil Unismuh Makassar



Dr. Ihyani Malik, S.Sos. M.Si

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara

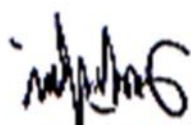
Nasrulhaq, S.Sos., M. Pa

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 1325/FSP/A.I-VIII/VIII/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.I) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa tanggal 21 bulan Agustus 2018.

TIM PENILAI

Ketua



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

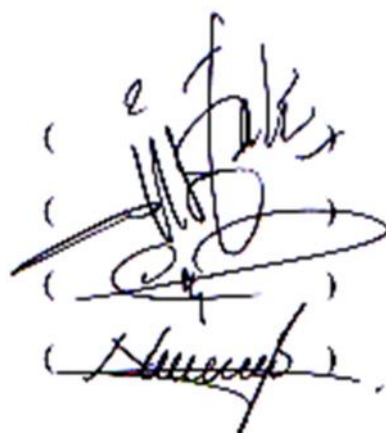
Sekretaris



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M. Si

Penguji

1. Dr. Hj. Fatmawati, M. Si (ketua)
2. Dr. Hafiz Alfiansya parawu, M.Si
3. Nasrul Haq, S.Sos, M.PA
4. Nurbiah Tahir, S.Sos, M.AP



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Jusmayanti

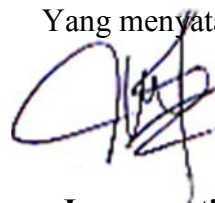
Nomor Stambuk : 105610502814

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau lebih ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, September 2018

Yang menyatakan,



Jusmayanti

ABSTRAK

JUSMAYANTI. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara (dibimbing oleh Muhammadia dan Fatmawati).

Pengawasan sangat penting untuk mengevaluasi kerja pegawai dalam memperbaiki yang kurang dalam pelayanan publik tersebut, bergeraknya suatu proses pelayanan publik tidak bisa dihindarkan dari pengawasan. Pengawasan sangat perlu dilakukan oleh pihak instansi agar mendorong semangat kerja pegawai atau komitmen pegawai dalam mempertanggungjawabkan posisinya dan wewenang yang diembannya. sehingga mereka mampu membuat pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat puas dalam menerima pelayanan. dari pernyataan di atas peneliti tertarik untuk meneliti Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Tipe penelitian adalah menggunakan survey. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menjelaskan hubungan dan anggota sampelnya adalah 170 orang yang dipilih secara simple random sampling dari 1000 anggota populasi. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran angket/kuesiner, dokumentasi dan observasi. Kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan program komputer SPSS versi 23.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. hal ini dikuatkan dari hasil uji regresi dapat dilihat pengaruh variabel bebas (pengawasan) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan publik) adalah sebesar 24,50 %, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

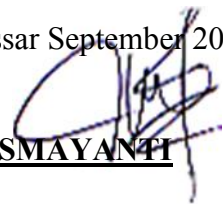
Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana ilmu administrasi negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Muhammada, M.M selaku Pembimbing I dan ibu Dr. H. Fatmawati M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Nasrulhaq, S.Sos., M.Pa selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moral maupun materi.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar September 2018


JUSMAYANTI

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Persetujuan Tim	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep dan Teori Pengawasan	9
B. Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan Publik	16
C. Faktor yang Mempengaruhi Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Publik	22
D. Kerangka Pikir	23
E. Definisi Operasional	25
F. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	30
B. Jenis Penelitian dan Tipe Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Objek Penelitian.....	39
B. Pengawasan di Kantor Capil Kabupten Kolaka Utara.....	53
C. Kualitas Pelayanan Publik	57
D. Analisis Data.....	62
E. Pengaruh Pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik ..	71
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	76
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	27
Tabel III.1	33
Tabel III.2.....	35
Tabel III.3.....	36
Tabel IV.1	39
Tabel IV.2	39
Tabel IV.3	40
Tabel IV.4	53
Tabel IV.5	54
Tabel IV.6	58
Tabel IV.7	59
Tabel IV.8	62
Tabel IV.9	63
Tabel IV.10	62
Tabel IV.11	64
Tabel IV.12	65
Tabel IV.13	66
Tabel IV.14	67
Tabel IV.15	67
Tabel IV.16	68
Tabel IV.17	69
Tabel IV.18	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	25
-------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengawasan sangat penting untuk mengevaluasi kerja pegawai dalam memperbaiki yang kurang dalam pelayanan tersebut, bergeraknya suatu proses pelayanan tidak bisa dijauhkan dari pengawasan. Pengawasan sangat perlu dilakukan oleh pihak instansi agar mendorong semangat kerja pegawai atau komitmen pegawai dalam mempertanggung jawabkan posisinya dan wewenang yang diembannya. sehingga mereka mampu membuat pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat puas dalam menerima pelayanan.

Pengawasan menghasilkan pelayanan yang baik, sehingga tidak terlalu buruk di mata pengguna jasa. Kualitas pelayanan bukan hanya produk yang ditawarkan saja melainkan masih ada hal-hal yang harus dipenuhi bagi setiap penyelenggara pelayanan publik seperti bukti fisik yang didalamnya terkandung unsur kenyamanan, kerapian, serta bukti perilaku pegawai, kecepatan dan kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan, dan yang tidak kalah pentingnya unsur jaminan dan unsur rasa kepedulian pegawai.

Pengawasan menjadi suatu keharusan bagi setiap instansi pemerintahan untuk mengembangkan pelayanan publik sehingga sikap yang ditunjukkan kepada masyarakat harus bersikap sesuai dengan hal-hal yang harus dipenuhi setiap pegawai. adanya pengawasan didalam suatu organisasi berguna untuk mempererat hubungan antar pegawai karena interaksi yang baik akan

membuat suasana kantor menjadi lebih baik lagi, semakin baik hubungan antara sesama

pegawai dapat memberikan pelayanan prima yang dapat memuaskan masyarakat.

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang mendahulukan kepentingan masyarakat dan selalu ada ketika masyarakat membutuhkan. Pelayanan prima yang dimaksud seperti sikap yang baik yang tertanam pada diri aparatur pemberi pelayanan, bertanggungjawab akan tugas dan tanggung jawab, sikap yang ramah sehingga masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan, bertindak sebagai seorang pemberi pelayanan yang mementingkan hak-hak masyarakat kecil, adil serta disiplin dalam tugasnya.

Seperti yang ada pada Undang-Undang Republik Indonesia No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Bab V bagian ke tujuh pasal 34 perilaku pelaksanaan dalam Pelayanan, “pelaksana pelayanan publik harus bersikap seperti, adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, handal, dan tidak memberikan keputusan berlarut-larut, profesional, tidak mempersulit, tidak menyimpang dari prosedur.

Dan adapun Undang-Undang yang mengatur tentang Administrasi Kependudukan No 23 Tahun 2006 yang menyatakan bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntunan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian

standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dihadapkan dengan berbagai permasalahan internal yang membuat instansi yang bergerak dibidang pelayanan publik tidak bisa membuat masyarakat merasa puas dalam mendapatkan pelayanan. Biasanya permasalahan tersebut tidak jauh yaitu kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh instansi itu tidak memenuhi standar pelayanan publik, dan juga penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di kantor tersebut yang membuat kualitas pelayanan makin tidak sesuai dengan keinginan masyarakat.

Kepentingan masyarakat adalah segala-galanya, maka dari itu bagi instansi pemerintah yang bekerja di bagian pelayanan publik harus bisa mendahulukan kepentingan umum dibandingkan kepentingan pribadi. Pelayanan suatu instansi pemerintah harus bisa memberikan suatu kenyamanan baik fisik maupun perilaku pegawainya, karena dalam pelayanan publik merupakan bagian terpenting dalam penyelenggaraan kepentingan masyarakat yaitu mengedepankan kualitas atau hasil yang diberikan untuk masyarakat luas.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai-pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dalam pelayanan kepada masyarakat, berhubungan langsung dengan pengawasan kepala Bidang Catatan Sipil sikap seorang Kepala Bidang Catatan Sipil yang

berperan untuk melibatkan secara langsung pegawai dalam tahap perencanaannya, tahap pelaksanaanya serta pemanfaatan pelayanan publik tersebut. Pengawasan yang dilakukan Kepala Bidang Catatan Sipil berperan untuk menumbuhkan dan meningkatkan kemampuan pegawai dalam keberhasilan pelayanan publik.

Sinambela (2006:8), hubungan pengawasan dengan kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep sepenuh hati dalam arti pelayanan yang berasal dari diri sendiri mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan. Aparatur pelayanan publik menjadikan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama dengan peran serta pengawasan dari pimpinan.

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa pengawasan merupakan salah satu faktor yang amat sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan, jadi di sini dapat dilihat bahwa pengawasan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik sebagaimana pengawasan itu dimaksudkan untuk mencegah, memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidak sesuaian, penyelewengan, dan lainnya oleh pimpinan di dalam suatu instansi pemerintahan.

Pengawasasan merupakan fungsi-fungsi dari manajemen dan pengawasan terbagi dua yaitu pengawasan eksternal dan internal, pengawasan yang dilakukan di Kantor Capil Kabupaten Kolaka Utara adalah pengawasan internal atau pengawasan dari dalam yang dilakukan langsung oleh Kepala bidang catatan sipil itu sendiri agar meninjau kembali apakah kinerja pegawai

sudah berjalan sesuai dengan standar prosedur pelayanan publik atau belum dan yang langsung diawasi adalah pegawai yang ada di Kantor Capil tersebut agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan. Dalam penelitian maka penulis mengambil dua penelitian terdahulu yang sesuai dengan permasalahan peneliti yang akan diteliti yaitu :

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nurul Hadi (2016) tentang Pengaruh Pengawasan Internal terhadap kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung “ Berdasarkan hasil pengamatannya peneliti di Bidang Sarana Dinas Perhubungan Kota Bandung diperoleh bahwa kualitas pelayanan masih rendah, hal ini terlihat dari indikator: kualitas kerja yang masih rendah dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan masih kurang. hal ini disebabkan oleh kurangnya pemenuhan kebutuhan sarana Dinas Perhubungan Kota Bandung dan pegawai dalam usaha pencapaian tugas jadi dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh pengawasan internal terhadap kualitas pelayanan dan juga terdapat pengaruh yang cukup kuat. Dengan demikian, hipotesis konseptual mengenai pengaruh pengawasan internal terhadap kualitas pelayanan teruji.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Puji Lestari (2017) Dalam tesisnya yang berjudul “ Hubungan Pengawasan dengan Kualitas Pelayanan publik Bidang Catatan Sipil dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung “ Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, masalah utama dalam penelitian ini adalah kualitas

pelayanan publik yang belum optimal. Jadi dapat dikatakan bahwa pengawasan memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik Bidang Catatan Sipil dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Hubungan tersebut bersifat positif artinya jika pengawasan kepala Bidang Catatan Sipil Kota Bandung dilaksanakan berdasarkan tahap-tahap pengawasan dengan baik maka kualitas pelayanan publik Bidang Catatan Sipil dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung akan meningkat.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara terdapat masalah kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh para pegawai Bidang Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini bisa dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan publik dimana :

Dimensi *Tangible* artinya berwujud yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi yaitu kemudahan dalam proses pelayanan dan kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, adapun permasalahan yang terjadi di Kantor Catatan Sipil ini tentang kedisiplinan pegawai karena masih ada pegawai yang datang terlambat pada saat jam istirahat sudah selesai dan bahkan ada pegawai yang pulang sebelum waktunya hal ini dapat mengganggu proses pelayanan publik.

Dimensi *Reliability* artinya kehandalan yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan membuat pelayanan yang dijanjikan dengan

tepat, seperti kemampuan pegawai dalam memakai alat bantu dalam proses pelayanan, adapun permasalahan yang terjadi di Kantor Catatan Sipil yaitu tentang kemampuan pegawai dalam memakai alat bantu dalam proses pelayanan, disini pelayanan yang dilakukan para pegawai belum maksimal karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dan waktu pengerjaan tidak diselesaikan dengan waktu yang telah dijanjikan, sehingga masyarakat belum merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan publik.

Dimensi *Responsiveness* artinya respon atau ketanggapan yaitu pegawai melakukan pelayanan yang cepat tetapi realita yang terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara ini tidak melakukan pelayanan yang cepat tetapi pelayanan yang dilakukan pegawai masih berbelit-belit, seperti dalam pengurusan berkas dan persyaratan-persyaratan sebelum melakukan pelayanan publik. sehingga memperlambat proses pelayanan publik tersebut.

Dimensi *Assurance* artinya jaminan yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan tetapi kenyataanya di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara tidak memberikan kepastian waktu dalam proses pelayanan melainkan mengulur-ngulur waktu dalam penyelesaian pekerjaan dengan berbagai alasan seperti ada gangguan jaringan atau of line, tidak ada blangko dan berbagai alasan lain sehingga menghambat proses pelayanan.

Dimensi *Empathy* artinya empati petugas melayani dengan tidak diskriminasi (membeda-bedakan), tetapi kenyataanya di Kantor Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara terjadi tindakan diskriminasi dalam pelayanan yaitu membedakan status sosial mereka anatar kerabat dan masyarakat biasa dalam hal proses pelayanan publik.

Dari uraian permasalahan di atas, maka penulis ingin meneliti mengenai ***”Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara”***

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah sebagai berikut “Adakah Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara?”

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti yaitu “untuk mengetahui Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara?”

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis diharapkan adanya penelitian ini agar dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

2. Manfaat teoritis diharapkan adanya penelitian ini agar menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dan menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Pengawasan

1. Pengertian Pengawasan

Robbins dalam Effendi (2015), berpendapat bahwa pengawasan adalah sebagai proses pemantauan suatu aktivitas-aktivitas untuk menetapkan bahwa aktivitas tersebut itu dapat selesai dengan tepat waktu dan proses mengoreksi setiap penyimpangan atau kesalahan yang ada didalam suatu organisasi pemerintahan.

Manulung (2008), berpendapat bahwa pengawasan merupakan proses untuk menjalankan kegiatan apa yang sudah terlaksanakan, menilainya, dan kalau perlu memperbaiki dengan maksud agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan konsep semula.

Fayol dalam Effendi (2015:224), berpendapat bahwa pengawasan terdiri atas memverifikasi, apakah semua sudah sesuai dengan rencana yang ditetapkan, sesuai instruksi yang dikeluarkan dan prinsip-prinsip yang telah ada.

Koontz dalam Sukarna (2011:11), berpendapat bahwa pelaksanaan pengawasan oleh atasan disesuaikan dengan rencana kerja yang dilakukan oleh bawahan atau intruksi agar tujuan yang telah tercapai sesuai dengan konsep yang telah dibuat.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengawasan merupakan proses pemantauan suatu kegiatan di dalam organisasi

pemerintahan yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahan untuk menghasilkan kinerja yang baik sehingga tidak ada lagi penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dalam suatu organisasi pemerintahan dan untuk melihat suatu kegiatan apa telah terlaksana dengan baik

2. Tujuan pengawasan

Soekarno dalam Gouzali Saydam (1993), mengatakan bahwa tujuan pengawasan ada beberapa bagain sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui apakah suatu aktivitas sudah berjalan sesuai dengan rencana.
- 2) Untuk mengetahui apakah kegiatan sudah sesuai dengan intruksi.
- 3) Untu mengetahui kesulitan-kesulitan dan kelemahan-kelemahan dalam kegiatan.
- 4) Untuk mencari jalan keluar jika ada masalah , kekurangan atau kegagalan kearah perbaikan.

3. Cara pengawasan

Manullung (2004 : 178-180), ada beberapa cara pengawasan yaitu :

- 1) Pengawasan melalui peninjauan pribadi, peninjauan pribadi adalah proses pengawasan yang dilakukan secara pribadi. Sehingga dapat dilihat hasil dari pelaksanaan pekerjaan tersebut. Cara seperti ini memberikan kesan tersendiri kepada bawahan yang diamati secara jelas.

- 2) Pengawasan melalui laporan lisan, pengawasan melalui laporan lisan dilakukan dengan mengumpulkan fakta-fakta yang diberikan kepada bawahan. Wawancara diberikan ditunjukan kepada sekelompok manusia tertentu yang dapat memberikan cerminan hal-hal yang ingin diketahui yang paling utama tentang hasil sesungguhnya (*actual result*) yang dicapai oleh bawahanya.
- 3) Pengawasan melalui laporan tertulis, Laporan tertulis (*written report*) adalah suatu pertanggungjawaban kepada atasan mengenai kegiatan yang telah dilaksanakan, yang sesuai arahan dan aktivitas-aktivitas yang diberikan atasan kepadanya.
- 4) Pengawasan melalui laporan kepada hal-hal yang bersifat khusus, pengawasan yang didasarkan kekecualian atau *control by exception* adalah suatu proses pengawasan dimana pengawasan itu diarahkan kepada soal-soal kekecualian. Jadi pengawasan hanya dilakukan jika sudah menerima laporan yang mengarah ke arah kasus-kasus yang istimewa.

4. Indikator pengawasan

Adapun yang dijadikan indikator pengawasan yaitu tahap-tahap pengawasan Effendi (2015 : 230) :

- 1) Penetapan standar pelaksanaan, adalah suatu satuan penilaian yang dapat dipakai sebagai patokan untuk menilai hasil, meliputi standar fisik berupa barang atau jasa dan standar waktu meliputi kecepatan suatu pekerjaan dapat terselesaikan.

- 2) Pengukuran pelaksanaan suatu kegiatan yaitu pengamatan standar operasional prosedur, berdasarkan periode waktu berapa kali kegiatan berlangsung, dalam bentuk apa, dan siapa yang terlibat. pengukuran dalam dilakukan dalam bentuk tertulis.
- 3) Pengukuran pelaksanaan kegiatan, pengukuran ini dilakukan sebagai proses yang diulang-ulang dan dilakukan terus menerus. Adapun cara untuk melakukan penilaian pelaksanaan yaitu pengamatan, laporan-laporan, metode-metode otomatis, dan inspeksi pengujian. Berdasarkan periode waktu berapa kali kegiatan berlangsung, dalam bentuk apa, dan siapa yang terlibat, pengukuran dalam dilakukan dalam bentuk tertulis, inspeksi visual melalui telpon atau secara tatap muka.
- 4) Pembandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan untuk melihat adakah penyimpangan-penyimpangan dari perencanaan awal dengan hasil yang dicapai.
- 5) Pengambilan tindakan koreksi suatu tindakan dari hasil dari mengidentifikasi penyebab-penyebab terjadinya penyimpangan, yang kemudian yang dilakukan pengambilan keputusan untuk memperbaiki penyimpangan. Proses pengambilan tindakan koreksi dengan melihat standar pelaksanaan dan metode pengukuran kinerja lalu membandingkan dengan hasil pelaksanaan nyata di lapangan.

5. Fungsi pengawasan

Effendi (2015 : 232), fungsi pengawasan antara lain :

- 1) Mempererat rasa tanggung jawab terhadap atasan yang diberikan tugas dan wewenang dalam pelaksanaan kegiatan.
- 2) Membimbing para atasan agar mereka melaksanakan kegiatan sesuai dengan metode-metode yang telah ditentukan.
- 3) Untuk mencegah terjadinya penyimpangan, kelalaian, dan kelemahan, agar tidak terjadi kerugian yang tidak diinginkan.
- 4) Untuk membenahi kesalahan dan penyelewengan, agar pelaksanaan kegiatan tidak mengalami kesulitan dan pemborosan-pemborosan.

6. Prinsip-prinsip pengawasan

Murhaini (2014:12), prinsip-prinsip pengawasan adalah sebagai berikut :

- 1) Pengawasan harus berjalan terus menerus beriringan dengan pelaksanaan atas kegiatan.
- 2) Pengawasan layak mendapatkan, mengevaluasi dan mengamati data tentang pelaksanaan kegiatan secara adil.
- 3) Pengawasan bukan sekedar buat menemukan kekurangan tetapi juga mencari atau menemukan kelemahan dalam pelaksanaan kegiatan pengawasan juga harus memberikan panduan dan mengarahkan untuk mempermudah pelaksanaan kegiatan dalam pencapaian tujuan.
- 4) Pengawasan tidak menghambat pelaksanaan pekerjaan tetapi harus menciptakan definisi (hasil guna).
- 5) Pengawasan harus fleksibel
- 6) Pengawasan harus berorientasi pada konsep dan tujuan yang telah ditetapkan.

- 7) Pengawasan terpenting dilakukan pada tempat-tempat strategis atau aktivitas-aktivitas yang sangat menentukan.
- 8) Pengawasan harus membawa dan mempermudah melakukan tindakan perbaikan.

7. Jenis-jenis pengawasan

Siagian (2003:199), mengemukakan jenis-jenis pengawasan dilingkungan pemerintahan terbagi atas sebagai berikut:

- 1) Pengawasan melekat (waskat), pengawasan melekat dilakukan oleh setiap atasan di suatu organisasi, disamping sebagai perencanaan yang cepat, organisasi yang handal dan sebagai penggerak yang tangguh, dimana setiap manajer harus pula menjadi pengawas yang efektif
- 2) Pengawasan fungsional, pengawasan dilakukan oleh aparat pengawas yang terdapat dalam suatu instansi tertentu tetapi dapat pula dilakukan oleh aparat pengawas yang berada diluar instansi meskipun dalam lingkungan pemerintah.

8. Karakteristik-karakteristik pengawasan yang efektif

Handoko (2005:371-372), Mengemukakan bahwa karakteristik-karakteristik pengawasan yang efektif adalah sebagai berikut :

- 1) Akurat, informasi tentang pelaksanaan kegiatan harus akurat, data yang tidak akurat dari sistem pengawasan dapat menyebabkan organisasi mengambil tindakan koreksi yang keliru bahkan menciptakan masalah yang sebenarnya.

- 2) Tepat waktu, informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasi secepatnya bila kegiatan perbaikan harus dilakukan segera.
- 3) Obyektif dan menyeluruh, informasi harus mudah dipahami dan bersifat obyektif serta lengkap.
- 4) Terpusat pada titik pengawasan strategik, Sistem pengawasan harus memusatkan perhatian pada bidang-bidang di mana penyimpangan dari standar paling sering terjadi atau yang akan mengakibatkan kerusakan paling fatal.
- 5) Realistik secara ekonomi, biaya pelaksanaan sistem pengawasan harus lebih rendah atau paling tidak sama dengan kegunaan yang diperoleh dari sistem tersebut.
- 6) Realistik secara organisasional, Sistem pengawasan harus cocok atau harmonis dengan kenyataan-kenyataan organisasi.
- 7) Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, informasi pengawasan harus terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, karena
 - a) Setiap tahap dari proses pekerjaan dapat mempengaruhi sukses atau kegagalan keseluruhan operasi.
 - b) Informasi pengawasan harus sampai pada seluruh personalia yang memerlukannya.
- 8) Fleksibel, pengawasan harus mempunyai fleksibilitas untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman ataupun kesempatan atau lingkungan.

- 9) Bersifat sebagai petunjuk dan operasional, sistem pengawasan efektif harus menunjukkan baik deteksi atau variasi dari standar, tindakan koreksi apa yang seharusnya diambil.
- 10) Diterima para anggota organisasi, sistem pengawasan harus mampu mengarahkan pelaksanaan kerja para anggota organisasi dengan mendorong perasaan otonomi, tanggung jawab dan berprestasi.

9. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan

Mulyadi (2017:770), mengemukakan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan adalah:

- 1) Perubahan yang selalu terjadi baik dari luar maupun dari dalam organisasi.
- 2) Kompleksitas organisasi memerlukan pengawasan formal karena adanya desentralisasi kekuasaan.
- 3) Kesalahan/penyimpangan yang dilakukan anggota organisasi memerlukan pengawasan.

B. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian kualitas pelayanan publik

Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:22), berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011: 36), berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya

harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Sinambela (2006:6), mengemukakan kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi yang mampu memenuhi segala sesuatu yang menjadi keinginan atau kebutuhan masyarakat sehingga dapat menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk pelayanan seperti kinerja, keandalan pegawai, mudah dalam penggunaan, dan estetika dalam pelayanan.

Trigono dalam Hardiyansyah (2011:36), mengemukakan pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, menlong, serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu pemberian yang dilakukan pihak pemerintahan terhadap masyarakat untuk memenuhi segala kebutuhan dan keperluan masyarakat yang berkaitan barang dan jasa serta sumber daya.

2. Indikator kualitas pelayanan publik

Zeithaml dkk dalam Sinambela (2006:7), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

- 1) Dimensi *Tangible* (Berwujud) yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi, terdiri atas indikator:
 - a) Penampilan petugas/aparatur dalalam melayani pelanggan
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, terdiri atas indikator:
 - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan, terdiri dari atas indikator:

- a) Merespon setiap pelanggan/permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri dari atas indikator :
- a) Mendahulukan kepentingan pemohon pelanggan
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminasi (membeda-bedakan)
 - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

3. Prinsip-prinsip pelayan publik

Berdasarkan keputusan Menteri Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, menjelaskan tentang prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam penyelenggara pelayanan publik. Adapun prinsip pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan prosedur pelayanan tidak berbeli-belit mudah, dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- 2) Kejelasan dan kepastian kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a) Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif.
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/personal/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c) Rincian biayah/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran
- 3) Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 4) Akurasi produk dalam pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik
- 7) Kelengkapan sarana dan prasana tersedianya kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi dan komunikasi dan informatika (telematika)

- 8) Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- 10) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

4. Jenis-jenis kualitas pelayan publik

Pengelompokkan jenis pelayanan publik berdasarkan keputusan menteri pendaya guna Aparatur Negara (menPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan dapat dibedakan menjadi :

- 1) Kelompok pelayanan administratif, yakni pelayanan menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik seperti status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, akta kelahiran, akta kematian, surat ijin mengemudi, ijin mendirikan bangunan, sertifikat kepemilikan tanah dan sebagainya.
- 2) Kelompok pelayanan barang, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telpon, air bersih, penyediaan tenaga listrik, dan sebagainya.

- 3) Kelompok pelayanan jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pelayanan pendidikan, kesehatan, transportasi, dan sebagainya.
- 4) Kelompok pelayanan regulatif, yakni pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, namun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

5. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

Christian Gronroos (2007), mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
- 2) Spontanitas, dimana karyawan menunjuk keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- 3) Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjelaskan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- 4) Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

C. Faktor yang Mempengaruhi Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Sinambela (2006:8), hubungan pengawasan dengan kualitas pelayanan publik “pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep sepenuh hati dalam arti pelayanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan. Aparatur pelayanan publik menjadikan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama dengan peran serta pengawasan dari pimpinan”.

Berdasarkan teori di atas, bahwa pengawasan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena jika seorang pimpinan berhasil mengawasi suatu organisasi akan memberikan kontribusi yang baik terhadap kualitas organisasi itu sendiri sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pelayanan publik berlangsung dengan baik, aparatur pelayanan tidak punya alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat secara total.

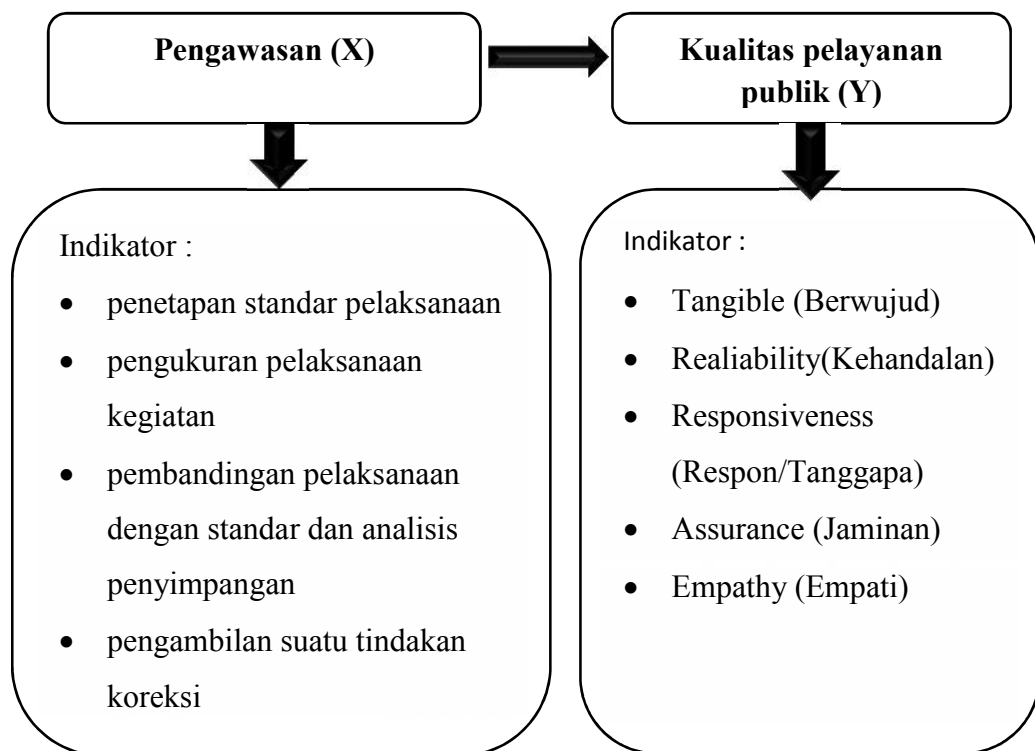
Untuk mencapai lima dimensi utama dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik diperlukan juga peran serta pengawasan pimpinan dalam mengawasi proses pelayanan pegawai kepada masyarakat. Pengawasan termasuk kedalam salah satu fungsi manajemen. Hal ini menjadi salah satu karakteristik yang mendasari individu seseorang mencapai kinerja tinggi dalam pekerjaannya sehingga berkualitas. Karakteristik muncul dalam bentuk pengetahuan, kemampuan, dan perilaku untuk menciptakan aparatur memiliki

semangat pengabdian yang tinggi dalam melayani masyarakat yang selalu bertindak hemat, efisien, rasional, transparan, dan akuntabel.

D. Kerangka Pikir

Manulung (2008), pengawasan merupakan proses untuk menjalankan kegiatan apa yang sudah terlaksanakan, menilainya, dan kalau perlu memperbaiki dengan maksud agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan konsep semula, dan adapun indikator pengawasan (Effendi 2015:230) yaitu penetapan standar pelaksanaan, pengukuran pelaksanaan kegiatan, perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan, pengambilan suatu tindakan koreksi.

Ibrahim dalam Hardiayansyah (2011:22), kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. adapun indikator kualitas pelayanan publik Zeithmal dkk dalam Sinambela (2006:7), yaitu Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsivness (Respon/Tanggapa), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). adapun kerangka fikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah pengertian variabel yang dikemukakan didefinisikan indikator tersebut, secara optimal, secara praktis, secara nyata dalam lingkungan objek penelitian.

1. Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu proses dalam menilai kinerja suatu pegawai yang ada di suatu organisasi pemerintahan dan pengambilan tindakan koreksi yang mendukung pencapaian hasil kinerja yang diharapkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- 1) Penetapan standar pelaksanaan kegiatan yaitu suatu perencanaan yang dapat digunakan untuk mengukur penilaian hasil yang meliputi standar

fisik seperti barang atau jasa dan standar waktu seperti kecepatan pekerjaan diselesaikan.

- 2) Pengukuran pelaksanaan kegiatan yaitu pengamatan standar operasional prosedur oleh kepala bidang Catatan Sipil terhadap para pegawai seperti dalam menilai atau memantau kinerja pegawai dalam pelayanan
- 3) Pembandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan yaitu untuk melihat adakah penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dari perencanaan awal kerja sampai akhir dengan hasil yang telah dicapai seperti laporan-laporan kinerja pegawai
- 4) Pengambilan tindakan koreksi yaitu suatu tindakan kepala bidang Catatan Sipil untuk mengidentifikasi penyebab-penyebab terjadinya penyimpangan, yang setelah itu dilakukan pengambilan keputusan untuk memperbaiki penyimpangan atau kesalahan yang terjadi, seperti membandingkan laporan-laporan yang telah ada dengan kenyataan langsung yang terjadi.

2. Kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik adalah pemberian fasilitas umum (publik) yang dilakukan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat:

- 1) Dimensi *Tangible* (Berwujud), yaitu segala bukti fisik, peralatan, personil, dan komunikasi. Yang ada di dalam Kantor CAPIL tersebut.

Meliputi, Kenyamanan pelayanan publik, kemudahan proses pelayanan, menggunakan alat bantu dalam pelayanan.

- 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu mencakup konsistensi kerja pegawai dan kemampuan yang dimiliki seorang aparatur atau petugas di Kantor CAPIL tersebut. meliputi seperti memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan pegawai dalam memakai alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai Kantor CAPIL untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau respon yang cepat meliputi seperti merespon setiap pelanggan/masyarakat yang ingin menerima pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan tepat, melakukan pelayanan dengan cermat.
- 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), yaitu kemauan para pegawai Kantor CAPIL untuk memberikan kepastian dalam pelayanan kepada masyarakat meliputi seperti, memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- 5) Dimensi *Empathy* (Empati), yaitu perhatian pribadi yang diberikan para pegawai Kantor CAPIL terhadap masyarakat sesuai dengan menempatkan dirinya sebagai masyarakat. meliputi seperti, mendahulukan kepentingan pemohon masyarakat, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan sikap sopan santun, melayani dengan

tidak diskriminasi (membeda-bedakan), melayani dan menghargai setiap masyarakat.

Tabel II.1
Tabel variabel penelitian depinisi operasional

Variabel	Dimensi	Indikator
Pengawasan (X)	1. Penetapan standar pelaksanaan	- Mempunyai standar fisik berupa barang atau jasa - Mempunyai standar waktu seperti kecepatan pekerjaan diselesaikan
	2. Pengukuran pelaksanaan kegiatan	- Menilai setiap pekerjaan - Memantau kinerja pegawai
	3. Perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan	- Membuat laoran kinerja pegawai
	4. Pengambilan tindakan koreksi	- Membandingkan kinerja pegawai dengan laporan
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	1. Tangibel (berwujud)	- Kenyamanan pelayanan publik - Kemudahan proses pelayanan - Menggunakan alat bantu dalam pelayanan
	2. Realibility (kehandalan)	- Standar pelayanan yang jelas - Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan
	3. Responsivisness (respon/tanggapan)	- Merespon setiap masyarakat - Melakukan pelayanan dengan cepat - Melakukan pelayanan dengan tepat

		- Melakukan pelayanan dengan cermat
	4. Assurance (jaminan)	- Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan - Memberikan jaminan biaya dalam pelayanan - Memberikan kepastian dalam pelayanan
	5. Empathy (empati)	- Mendahulukan kepentingan masyarakat - Melayani dengan sikap ramah - Melayani dengan sikap sopan santun - Melayani dengan tidak diskriminasi - Melayani dan menghargai setiap masyarakat.

F. Hipotesis

Sugiyono (2017 : 63), hipotesis adalah jawaban sementara dan masih harus dibuktikan kebenarannya hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_a : \rho \neq 0 \rightarrow$ ada Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

$H_o : \rho = 0 \rightarrow$ tidak ada Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini akan dilaksanakan selama dua bulan, penulis menentukan salah satu objek penelitian yaitu pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara Sulawesi Tenggara.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini kuantitatif dan bersifat deskriptif, karena untuk mengetahui apakah pengawasan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Sehingga mendapatkan respon yang baik dari aktivitas yang bisa meningkatkan pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik yang akan diteliti.

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian ini adalah survei, survei yaitu pengamatan secara langsung oleh peneliti terhadap populasi yang akan diteliti dengan cara menggunakan angket sebagai alat utama dalam penelitian dan angket tersebut dibagikan kepada responden pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dan masyarakat yang datang di Kantor CAPIL Kabupaten Kolaka Utara.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan bagian suatu wilayah yang akan diteliti. Adapun populasi untuk penelitian ini adalah keseluruhan pegawai dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Capil Kabupaten Kolaka Utara sebanyak 1000 responden yang terdiri dari 100 pegawai dan masyarakat 900 orang yang mendapatkan pelayanan di Kantor Caipil dalam masa penelitian dari tanggal 1 April s/d Juni 2018.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi. teknik penarikan sampel yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan *proballity sampiling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama setiap unsur (Anggota) populasi yang dipilih menjadi anggota sampel.

Adapun teknik penerikan sampel yang dipakai ialah *simple random sampilng*, yaitu karena fokus teknik yang paling sederhana (simpler). Sampel diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkat yang ada dalam populasi. Adapun pertimbangan dalam penelitian mengenai pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik. Maka, sampel sumber data yang relevan ialah masyarakat yang mendapatkan pelayanan..

Dalam penentuan sampel menggunakan metode *Simple Random Sampling* dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovi.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ket:

n = jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = presentasi kelonggaran ketelitian karena kesalahan penerapan sampel

Diketahui jumlah pegawai = 100

Dan tingkat presentasi kelonggaran sampel 5%

Maka dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{100}{1 + 100 \times (5\%)^2} = \frac{100}{1 + 100 \times 0,0025} = \frac{100}{1 + 0,25} = \frac{100}{1,25} = 80$$

Jadi sampel yang diambil sebanyak 80 dengan memakai *simple random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak.

Dan adapun pengambilan sampel dari populasi masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Capil Kabupaten Kolaka Utara.

Diketahui jumlah populasi = 900

Dan tingkat presentasi kelonggaran sampel 10%

Maka dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{900}{1 + 900 \times (10\%)^2} = \frac{900}{1 + 900 \times 0,01} = \frac{900}{1 + 9} = \frac{900}{10} = 90$$

Jadi sampel yang diambil sebanyak 90 masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dengan memakai *simple random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

D. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengambilan data menggunakan pendekatan penelitian lapangan, di mana penelitian yang dilakukan langsung ke objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Kuisisioner/ penyebaran angket

Kuisisioner merupakan pengumpulan data yang tepat agar peneliti tau pasti dengan permasalahan-permasalahan yang terjadi mengenai Pengaruh Pengawasan terhadap Kuaitas Pelayanan Publik di Kantor Capil Kabupaten Kolaka Utara dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Untuk keperluan analisis secara kuantitatif maka jawaban-jawaban yang diberikan skor sebagai berikut :

Tabel III.1
Skala Likert dalam kuesioner Angket

Jawaban	Skor Nilai
Sangat tidak setuju (STS)	1
Tidak setuju (TS)	2
Ragu-ragu RR)	3
Setuju (S)	4
Sangat setuju (SS)	5

Sugiyono (2017)

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data-data atau mengumpulkan informasi serta mencatat data dari dokumen objek peneliti yang berupa foto dan data-data lain yang ada hubungannya dengan pengawasan dan kualitas pelayanan publik, adapun dokumen yang dibutuhkan adalah data-data yang berkaitan dengan pengawasan dan kualitas pelayanan publik di Kantor CAPIL tersebut.

3. Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan atau pemantauan yang dilakukan oleh peneliti di tempat penelitian yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara yang berkaitan langsung dengan pengawasan dan kualitas pelayanan publik

E. Teknik analisis data

Teknik analisa yang digunakan penulis menggunakan teknik analisa kuantitatif. Menurut sugiyono (2007:142) dalam penelitian kuantitatif, analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Analisa kuantitatif uji data melalui melalui persyaratan yang terdiri dari:

a. Analisis statistik deskriptif

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan persentase (%). Penentuan persentase

dari perolehan data hasil kuisioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Persentase

Data yang sudah dipersentasekan lalu ditafsirkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kuantitatif, dimana hasil persentase itu dapat digolongkan sebagaimana terlihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel III.2
Kriteria Jawaban Responden

Persentase Jawaban	Tafsiran Kualitatif
80% - 100%	Sangat Baik
60% - 80%	Baik
40% - 60%	Cukup Baik
20% - <40%	Kurang Baik
20% - < 0%	Sangat Tidak Baik

(Arikunto, 2006: 246)

b. Analisis korelasi sederhana

Rumusan masalah dan hipotesis penelitian ini termasuk dalam kategori assosiatif, sehingga dapat dianalisis melalui teknik analisis korelasi sederhana dengan menggunakan rumusan korelasi *Pearson Product Moment* (*Pearson Correlation*), guna mengukur keeratan pengaruh diantara hasil-hasil pengamatan dari populasi yang memiliki dua varian (*bivariate*), yaitu variabel pengawasan dan kualitas pelayanan publik.

Analisis korelasi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 23.0. Guna memberi interpretasi terhadap kuatnya korelasi yang terjadi maka digunakan pedoman sebagaimana yang tertera pada tabel sebagai berikut:

Tabel III. 3
Interpretasi Koefisien Kolerasi Nilai

Interval Koefisien	Tingkat Korelasi
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2017: 184

c. Teknik analisis regresi sederhana

Teknik analisis regresi sederhana digunakan untuk melihat pengaruh variabel pengawasan terhadap variabel kualitas pelayanan publik. digunakan pula untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (*prediction*). Adapun rumus persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini, adalah:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan rumus:

$\hat{Y}$ = variabel kinerja pegawai

X = variabel kepemimpinan demokratis

a = konstanta

b = koefisien regresi

Analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 23.0. Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah:

- a. Jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- b. Jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Kependudukan adalah merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan dalam mengelola pembangunan, karena penduduk merupakan faktor kunci pembangunan yang berkelanjutan, sebagai pelaku pembangunan sekaligus pengguna dari hasil-hasil pembangunan serta dampak yang diakibatkannya. Agar pembangunan kependudukan yang berorientasi pada kualitas dan kesejahteraan penduduk dapat dilaksanakan dan dipantau serta dievaluasi dengan baik, maka dukungan instansi dan keberadaan data indikator kependudukan sangat diperlukan.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kolaka utara adalah merupakan unsur pelaksanaan pemerintah Daerah di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kolaka Utara yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah kabupaten.

Dalam rangka kelencaraan penyelenggaraan pemerintah dan pelaksanaan pembangunan serta peningkatan pelayanan kepada masyarakat sesuai peraturan pemerintah No.41 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah, maka pemerintah Daerah Kabupaten Kolaka Utara telah menyusun peraturan daerah No. 22 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Dalam lampiran VII perda tersebut dicantumkan bagian struktur Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara yang jumlah jabatan struktural pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara terdiri dari Eselon II b = 1, Eselon III a = 1, Eselon III b = 4, dan Eselon IV a = 4, Ditambah UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

1. Sumber Daya Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Berdasarkan data yang ada pada bulan Mei 2018, maka jumlah pegawai negeri sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara berjumlah 24 orang dan honorer sebanyak 76 orang ditinjau dari segi tingkat pendidikan pegawai negeri sipil dapat dirinci sebagai berikut :

Tabel IV.1
Tingkat Pendidikan PNS

No	Tingkat pendidikan	Golongan
1	Strata Tiga (S3)	-
2	Strata Dua (S2)	2
3	Strata Satu (S1)	19
4	Diploma (D1,D2,D3)	-
5	SLTA (SMU/ sederajat)	3
6	SLTP	-
7	SD	-

Sumber: data primer diolah (Juli 2018)

Ditinjau dari Golongan PNS Dinas Dukcapil Kab.Kolaka Utara dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.2
Tingkat Golongan

No	Golongan	Jumlah
1	Golongan IV	5
2	Golongan III	4
3	Golongan II	4
4	Golongan I	4

Sumber: data primer diolah (Juli 2018)

Ditinjau dari jabatan Struktural yang sudah terisi PNS Dinas Dukcapil Kolaka Utara adalah sebagai berikut:

Tabel IV.3
Struktural PNS

No	Jabatan	Jumah
1	Eselon II.b	2
2	Eselon III.a	4
3	Eselon III.b	7
4	Eselon IV.a	1
5	Ka Subag	1
6	Ka Seksi	1
7	Ka UPTD	1

Sumber: data primer diolah (Juli 2018)

2. Tugs Pokok dan Funsu Dinas Kpendudukn dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kolaka Utara

Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi dan dekosentralisasi di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

Fungsi Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Memimpin Dinas Kependudukan dan Pencatatan SIPIL Kabupaten Kolaka Utara sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku

- b. Menyusun dan menetapkan kebijakan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara
- c. Menetapkan kebijakan teknis pelaksanaan tugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- d. Pemberian perizinan dan pelayanan umum di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- e. Pembinaan teknis di Bidang pendaftaran penduduk catatan sipil informasi kependudukan dan bidang data dan pelaporan
- f. Pembinaan unit pelaksanaan teknis Dinas (UPTD)
- g. Pelaksanaan urusan tata usaha dinas
- h. Membina dan melakukan kerjasama dengan instansi dan organisasi lain yang terkait di Kabupaten.

3. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

a. Visi

Berdasarkan hasil musyawarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara menetapkan visi yaitu :

- a) Jangka pendek : Terciptanya keadaan kondusif untuk pengembangan dan penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan (SIAK)
- b) Jangka panjang : Terwujudnya sistem administrasi Kependudukan dengan pelayanan prima menuju penduduk yang berkualitas.

b. Misi

Misi merupakan suatu keharusan yang dilaksanakan suatu institusi agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil guna sesuai dengan visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Maka ditetapkan misi sebagai berikut :

- a. Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menerbitkan identitas dan mengesahkan perubahan status dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan hal ini merupakan unsur penting untuk membangun data base kependudukan yang akurat.
- b. Mengembangkan dan memadukan kebijaksanaan dan sistem informasi sehingga dapat memperoleh data kependudukan secara lengkap, akurat, dan memenuhi kepentingan publik dan pembangunan daerah
- c. Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan program dan kegiatan pembangunan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan dan kualitas penduduk
- d. Merumuskan arah kebijakan dan dinamika penduduk yang serasi, selaras dan seimbang antara pertumbuhan, kualitas serta persebaran dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan
- e. Mengembangkan pranata hukum, kelembagaan dan peran serta masyarakat dalam melaksanakan dan mendayagunakan sistem

Administrasi Kependudukan guna perlindungan sosial dan penegakan hak-hak penduduk

4. Jenis-jenis pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Adapun jenis pelayanan yang dilakukan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

- a. Penerbitan kartu keluarga baru
- b. Penerbitan perubahan kartu keluarga karena penambahan anggota keluarga dalam kartu keluarga bagi penduduk yang mengalami kelahiran
- c. Penerbitan perubahan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang kedalam KK karena penambahan anggota baru untuk penumpang kedalam KK bagi penduduk WNI
- d. Penerbitan perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga karena kematian
- e. Penerbitan perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga karena pindah
- f. Penerbitan KK karena hilang atau rusak
- g. Penerbitan KTP baru bagi penduduk WNI
- h. Penerbitan KTP karena hilang atau rusak bagi penduduk WNI atau orang asing yang memiliki izin tinggal tetap, diatur Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2003

- i. Penerbitan KTP karena pindah datang bagi penduduk WNI
- j. Penerbitan KTP karena perubahan data bagi penduduk WNI seperti Nama, Alamat, Tempat Tinggal sebelumnya, Tempat Tanggal Lahir dan Tahunnya
- k. Pembuatan/penerbitan kutipan akta kelahiran
- l. Pembuatan/penerbitan kutipan akta kematian
- m. Pencatatan/penerbitan kutipan akta perkawinan
- n. Pencatatan/penerbitan kutipan akta perceraian
- o. Pencatatan/pengangkatan anak
- p. Pencatatan perubahan nama

5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Perda Nomor 22 Tahun 2008 diatur berdasarkan keputusan Bupati Nomor 83 Tahun 2008 Tentang tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2008. Adapun kedudukan, tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

a. Kepala Dinas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara berkedudukan sebagai unsur pelaksanaan pemerintah daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang

berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris Daerah Kabupaten Kolaka Utara.

Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi dan dekosentrasi di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) Memimpin Dinas Kependudukan dan Pencatatan SIPIL Kabupaten Kolaka Utara sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
- b) Menyusun dan menetapkan kebijakan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara
- c) Menetapkan kebijakan teknis pelaksanaan tugas dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- d) Pemberian perizinan dan pelayanan umum di Bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- e) Pembinaan teknis di bidang pendaftaran penduduk catatan sipil informasi kependudukan dan bidang data dan pelaporan
- f) Pembinaan unit pelaksanaan teknis Dinas (UPTD)
- g) Pelaksanaan urusan tata usaha dinas
- h) Membina dan melakukan kerjasama dengan instansi dan organisasi lain yang terkait di Kabupaten.

b. Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Dinas.

Tugas Melaksanakan administratif perkantoran dan perlengkapan perbekalan, perencanaan program dan pengelolaan keuangan serta kepegawaian untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana yang dimaksud.

Adapun Fungsi sekretaris yaitu:

- a. Pelaksanaan urusan surat-menyurat, rumah tangga, perawatan, dan memelihara perlengkapan
- b. Pelaksanaan penyusunan program
- c. Pelaksanaan urusan kepegawaian
- d. Pelaksanaan urusan administratif keuangan
- e. Pelaksanaan urusan dokumentasi, kearsipan dan pelayanan hubungan masyarakat

Bagian-bagian sekretaris, Sekretaris terdiri dari:

a. Subag kepegawaian

Dipimpin oleh seorang kepala Sub. Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris. Sub Bagian kepegawaian mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan mensosialisasikan perangkat keterlaksanaan bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta pengolahan administratif kepegawaian

b. Subag perencanaan dan keuangan

Mempunyai tugas mengkoordinasikan perencanaan, menyusun program, pengelolaan dan pengendalian keuangan

c. Subag umum dan perlengkapan

Mempunyai tugas melakukan pelayanan dan pengelolaan urusan perkantoran, pelayanan dan pengelolaan pemeliharaan perlengkapan serta penataan administrasi keuangan.

c. Bidang pendaftaran penduduk

Bidang pendaftaran penduduk dipimpin oleh seorang kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Dinas Bidang pendaftaran penduduk.

Tugas Melakukan pencatatan perkembangan dan pengendalian serta pemutakhiran biodata penduduk, nomor induk kependudukan (NIK), kartu tanda penduduk (KTP), perubahan alamat, mutasi penduduk dan pendaftaran penduduk tentang administrasi kependudukan.

Adapun Fungsi bidang pendaftaran penduduk adalah

- a) Pelaksanaan pengumpulan data pendaftaran dan pencatatan mutasi data penduduk
- b) Penyeleksian dan pengendalian serta penelitian berkas pendaftaran dan pencatatan mutasi data penduduk
- c) Menerbitkan pelaksanaan administrasi kependudukan yang meliputi pendaftaran, mutasi dan perubahan alamat penduduk

d. Bidang pendaftaran penduduk

Tugas Seksi biodata dan nomor induk kependuduk mempunyai tugas melaksanakan pencatatan, penertiban dan pemutahiran biodata penduduk serta menyampaikan informasi tentang pencatatan biodata bagi anak

Seksi Kartu Tanda Penduduk dan kartu keluarga mempunyai tugas melaksanakan pencatatan biodata kepada keluarga kedalam bank data dengan menggunakan SIAK serta memberi petunjuk tentang tata cara pengisian dan jenis formulir yang digunakan

Seksi pendaftaran mutasi penduduk mempunyai tugas melaksanakan pencatatan, penerbitan surat keterangan mutasi penduduk berdasarkan klafisikasi yang telah ditetapkan dan jenis formulir yang digunakan

e. Bidang Pencatatan Sipil

Bidang pencatatan sipil dipimpin oleh seorang kepala bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala dinas.

Tugas Melaksanakan tugas pembuatan catatan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang pada register yang disediakan oleh pemerintah kabupaten bagi setiap penduduk dan merupakan dasar dibuatnya kutipan atau salinan AKTA otentif guna menjamin keamanan dan kepastian status pribadi seseorang sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

Fungsi Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud bidang pencatatan sipil mempunyai fungsi

a) Pencatatan dan penerbitan kutipan AKTA kelahiran

- b) Pencatatan dan penerbitan kutipan AKTA perkawinan bagi non-muslim
- c) Pencatatan dan penerbitan kutipan AKTA perceraian bagi non-muslim
- d) Pencatatan dan penerbitan kutipan AKTA pengakuan dan pengesahan anak
- e) Pencatatan dan penerbitan kutipan AKTA kematian
- f) Penyimpanan dan pemeliharaan kutipan AKTA kelahiran, perkawinan, perceraian, pengukuran dan pengesahan anak dan akta kematian.

Bidang pencatatan sipil, terdiri dari

- a) Seksi kelahiran dan kematian mempunyai tugas melakukan pencatatan dan pengendalian kelahiran dan kematian berdasarkan laporan permohonan penduduk
- b) Seksi perkawinan dan perceraian mempunyai tugas melakukan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan akta perkawinan dan perceraian, penerbitan akta perkawinan dan perceraian bagi Warga Negara non-muslim.
- c) Seksi pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak mempunyai tugas melaksanakan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian persyaratan dan mekanisme pencatatan pengakuan, pengangkatan dan pengesahan anak

Seksi-seksi sebagaimana di maksud di atas masing-masing dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang pencatatan sipil.

f. Bidang informasi kependudukan

Bidang informasi kependudukan dipimpin oleh seorang kepala bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Dinas.

Tugas bidang informasi kependudukan yaitu Melaksanakan dan mengendalikan penyelenggaraan dan pengelolaan sistem informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi kependudukan.

Adapun Fungsi bidang informasi kependudukan yaitu

- a) Penerapan kebijakan dan pengembangan sistem informasi program kependudukan
- b) Pembinaan penyelenggaraan program pelaksanaan sistem kependudukan berbasis teknologi informasi
- c) Evaluasi pelaksanaan program dan penyebar luasan informasi kependudukan berbasis teknologi informasi

Bidang informasi kependudukan terdiri dari

- a) Seksi mutasi penduduk dan pengendalian mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan di bidang pelayanan pendaftaran mutasi dan pengendalian penduduk berdasarkan klasifikasi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku

- b) Seksi teknologi informasi kependudukan mempunyai tugas melakukan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan program teknologi informasi
- c) Seksi pelayanan informasi kependudukan mempunyai tugas melakukan dan pengendalian serta mengevaluasi pelaksanaan, pengendalian program pelayanan informasi kependudukan

Seksi-seksi sebagaimana dimaksud di atas masing-masing dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada kepala bidang informasi kependudukan.

g. Bidang data dan pelaporan

Bidang data dan pelaporan dipimpin oleh seorang kepala bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas.

Tugas bidang data dan pelaporan yaitu Melakukan pemutakiran pengumpulan data dan penyusunan laporan data penduduk baik Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara asing.

Adapun Fungsi bidang data dan pelaporan yaitu :

- a) Penetapan perkiraan sasaran pengumpulan data dan metode yang digunakan
- b) Pelaksanaan operasional pengumpulan data dan penyusunan laporan
- c) Pemanfaatan data dan penyempurnaan peraturan daerah yang mengatur perkembangan dan dinamika kependudukan di daerah.

Bidang data dan pelaporan terdiri atas:

- a) Seksi pengolahan data mempunyai tugas melakukan pengolahan data dan mengevaluasi pelaksanaan pengolahan data sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya
- b) Seksi penyimpanan dan laporan mempunyai tugas membuat, menyimpan dan memelihara laporan sebagai dokumen kepustakaan serta mensosialisasikan kepada pihak yang lain lewat informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi
- c) Seksi monitoring dan evaluasi mempunyai tugas melakukan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi berdasarkan program dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya

Seksi-seksi sebagaimana dimaksud masing-masing dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang data dan pelaporan.

h. Unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD)

Unit pelaksanaan teknis dinas adalah unsur penunjang operasional di lapangan dan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional program kependudukan dan pencatatan sipil di tingkat kecamatan dan masing-masing kepala unit UPTD berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas serta unit pelaksanaan teknis dinas dilengkapi dengan tata usaha dan seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala unit pelaksanaan teknis dinas

Adapun tugas unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD) yaitu :

- a) Melaksanakan pengumpulan data, pengolahan data kependudukan dan pencatatan sipil ditingkat kecamatan
- b) Melaksanakan koordinasi internal dan eksternal program ditingkat kecamatan
- c) Melaksanakan pengendalian sistem operasional program kependudukan dan pencatatan sipil ditingkat kecamatan
- d) Melaksanakan pengendalian, evaluasi dan pembinaan program ditingkat kecamatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti selama meneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara kurang lebih dua bulan adapun pelayanan yang paling banyak dilakukan di Kantor tersebut adalah pelayanan E-KTP dan Pembuatan Kartu Keluarga dan adapun angket yang di sebarakan kepada responden adalah masyarakat yang datang mengurus E-KTP dan Kartu Keluarga.

B. Pengawasan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh menggunakan daftar pernyataan (kuesioner) yang telah disebarkan kepada pegawai Kantor Capil Kabupaten Kolaka Utara. pada tanggal 2 Mei 2018 sampai dengan batas akhir pengembalian bulan juni 2018, 80 kuesioner yang disebarkan dan yang kembali 74 dan 6 tidak kembali. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.4
Jumlah sampel dan tingkat pengembalian kuesioner

Keterangan	Jumlah
Total Kuesioner Tersebar	80
Total Pengembalian Kuesioner	74
Total kuesioner yang tidak kembali	6
Response Rate (Tingkat Pengembalian)	92%
Total Kuesioner yang diolah	74

Sumber : data primer diolah (Juli 2018)

Jika dilihat dari *response rate*, maka respon dari responden dapat dikatakan tinggi yaitu sebanyak 92% dari 80 responden yang ada. Dari 74 responden yang mengembalikan kuesioner, semuanya dapat diolah.

1. Jawaban Responden

Untuk mengukur variabel pengawasan (X) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dapat dilihat dari jawaban kuesioner/angket yang dibagikan kepada pegawai Kantor CAPIL yang terdiri dari lima item pernyataan dari setiap indikator. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan tabel di bawah ini

Tabel IV.5
Pernyataan Variabel X

Indikator	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1. Penetapan standar pelaksanaan	Item 1	43	29	2	0	0
	Item 2	40	32	2	0	0
	Item 3	44	27	3	0	0
	Item 4	40	33	1	0	0
	Item 5	34	37	3	0	0
2. Pengukuran pelaksanaan kegiatan	Item 1	22	50	2	0	0
	Item 2	17	51	6	0	0
	Item 3	30	38	5	0	0
	Item 4	32	47	0	0	0
	Item 5	39	34	0	0	0
3. Pembandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan	Item 1	42	28	3	1	0
	Item 2	36	30	8	0	0
	Item 3	38	28	8	0	0
	Item 4	37	32	5	0	0
	Item 5	35	30	9	0	0
4. Pengambilan tindakan koreksi	Item 1	40	32	2	0	0
	Item 2	44	29	1	0	0
	Item 3	46	22	6	0	0
	Item 4	41	30	3	0	0
	Item 5	39	31	4	0	0

Sumber : data primer diolah (Juli 2018)

Dari tabel IV.5 dapat diketahui jawaban pegawai Kantor Capil rata-rata menjawab sangat setuju penetapan standar pelaksanaan, pengukuran pelaksanaan kegiatan, pembandingan pelaksanaan kegiatan dan pengambilan tindakan koreksi ditetapkan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dan dapat dilihat juga jawaban responden di atas untuk variabel pengawasan yang dijabarkan sesuai dengan hasil yang telah di dapatkan dari kuesioner yang telah dibagikan kepada pegawai Kantor Capil Kabupaten Kolaka Utara.

a. Penetapan standar pelaksanaan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah, dapat diketahui bahwa sebagian besar pegawai memberikan jawaban sangat setuju jadi kepala Bidang

Catatan Sipil harus dapat membuat perencanaan yang dapat melihat hasil dalam pelayanan publik, menilai hasil standar fisik berupa barang dan jasa, menilai kecepatan dan ketetapan pegawai dalam melakukan pelayanan publik, mengevaluasi suatu kegiatan yang terlaksana dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

b. Pengukuran pelaksanaan kegiatan

Berdasarkan dari jawaban kuesioner responden pada indikator pengukuran pelaksanaan kegiatan , jawabannya juga sebagian besar menjawab setuju, bahwa pegawai menginginkan Kepala Bidang melakukan pengamatan dalam proses pelayanan publik, memberikan waktu pada saat proses pelayanan publik berlangsung, mengamati setiap kegiatan yang berlangsung, meninjau pegawai yang melakukan pelayanan dan menerima laporan dari pegawai.

c. Pembandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan

Pada indikator ini responden sebagian besar memilih jawaban sangat setuju. Artinya para pegawai sangat setuju jika Kepala Bidang menganalisis penyimpangan-penyimpangan yang terjadi, membandingkan perencanaan awal dengan perencanaan akhir, mengamati proses pelayanan dan membuat perencanaan.

d. Pengambilan tindakan koreksi

Adapun indikator pengambilan tindakan koreksi, yang jawaban para responden mengisi jawaban sangat setuju yang bernilai poin 5. pegawai setuju bahwa Kepala Bidang harus mengidentifikasi terjadinya penyimpangan, memperbaiki penyimpangan, membandingkan pelaksanaan hasil yang nyata

dan yang di lapangan, memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan pelanggaran dan memberikan tindakan koreksi.

2. Uji Kualitas Data Variabel X

a. Uji Validitas

Data penelitian yang telah terkumpul kemudian diolah untuk menguji instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas. Dari hasil uji validitas yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 23,0 menunjukkan bahwa koefisien korelasi *pearson correlation* untuk setiap item butir pernyataan dengan skor total variable pengawasan (X) dengan total kuesioner sebanyak 74 responden signifikan $\leq 0,05$ maka instrument pada penelitian tersebut dapat dikatakan valid, dan nilai *pearson correlation* keseluruhan instrument yang ada sebesar 0,630. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa setiap item indikator instrumen untuk pengawasan tersebut valid. Secara ringkas hasil uji validitas variabel dapat dilihat pada tabel di halaman lampiran. Dari hasil perhitungan dengan 20 butir pernyataan pada variabel X, seluruh pernyataan yang ada dinyatakan valid.

b. Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat ukur dalam mengukur suatu gejala. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Pada penelitian ini pengujian reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Nilai dari *Cronbach's Alpha* adalah sebesar 0,624.

Instrument ini dapat dikatakan realibel karena lebih dari 0,60 yaitu minimal nilai *Cronbach's Alpha* agar instrument penelitian dapat dikatakan realibel. Berdasarkan tabel yang terdapat pada halaman lampiran dapat diketahui semua pernyataan pada variabel X realibel. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*, maka dari itu kuesioner yang telah dibuat dapat dipercaya serta dapat dipakai untuk mendukung penelitian ini.

C. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh menggunakan daftar pernyataan (kuesioner) yang telah disebarkan kepada masyarakat yang ingin mengurus E-KTP dan Kartu keluarga di Kantor Capil Kabupaten Kolaka Utara pada tanggal 2 Mei 2018 sampai dengan batas akhir pengembalian bulan juni 2018, dari 90 kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat dan yang kembali 74 dan 16 tidak kembali hal ini disebabkan karena ada masyarakat yang tidak mengisi kuesioner dan ada juga masyarakat yang membawa pulang kuesioner sehingga kuesioner tidak kembali.

Tabel IV.6
Jumlah sampel dan tingkat pengembalian kuesioner

Keterangan	Jumlah
Total Kuesioner Tersebar	90
Total Pengembalian Kuesioner	74
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	16
Response Rate (Tingkat Pengembalian)	82%
Total Kuesioner yang diolah	74

Sumber : data primer diolah (Juli 2018)

Jika dilihat dari *response rate*, maka respon dari responden dapat dikatakan cukup tinggi yaitu sebanyak 82% dari 90 responden yang ada. Dan jumlah kuesioner yang tidak kembali 16 dan yang kembali 74 responden yang mengembalikan kuesioner, sehingga dapat diolah.

1. Jawaban Responden

Untuk mengukur variabel kualitas pelayanan publik (Y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dapat dilihat dari hasil pembagian kuesiner/angket terhadap masyarakat yang menerima pelayanan dalam hal pengurusan e-ktip dan kartu keluarga di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara yang terdiri dari lima item pernyataan dari setiap indikator dan jumlah kuesioner yang kembali adalah 74 dan 16 yang tidak kembali adapun jawaban responden dapat dilihat pada tabel IV.7

Tabel IV.7
Pernyataan Variabel Y

Indikator	pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1. Tangibel(berwujud)	Item 1	19	54	1	0	0
	Item 2	18	44	8	4	0
	Item 3	33	40	1	0	0
	Item 4	19	52	3	0	0
	Item 5	0	6	12	51	5
2. Realibility (tanggapan)	Item 1	15	31	18	10	0
	Item 2	32	30	11	1	0
	Item 3	31	42	1	0	0
	Item 4	24	42	1	0	0
	Item 5	14	23	36	1	1
3. Responsivisness (respon/tanggapan)	Item 1	1	2	9	40	22
	Item 2	27	42	5	0	0
	Item 3	28	45	1	0	0
	Item 4	18	50	6	0	0
	Item 5	15	32	11	11	5
4. Assurance (jaminan)	Item 1	28	46	0	0	0
	Item 2	29	44	0	0	0
	Item 3	22	51	1	0	0
	Item 4	36	37	1	0	0
	Item 5	0	2	5	34	33
5. Empathy (empati)	Item 1	48	18	4	4	0
	Item 2	43	29	2	0	0
	Item 3	40	34	0	0	0
	Item 4	38	38	1	0	0
	Item 5	34	33	4	3	0

Sumber : data primer diolah (Juli 2018)

Dari tabel IV.7 dapat diketahui bahwa masyarakat rata-rata menjawab setuju dapat dilihat juga jawaban responden di atas untuk variabel pengawasan yang dijabarkan sesuai dengan hasil yang telah di dapatkan dari kuesioner yang telah dibagikan kepada pegawai Kantor Capil Kabupaten Kolaka Utara.

a. Tangible (Berwujud)

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan sebagian besar masyarakat mengisi kolom setuju yang mempunyai poin 4. Artinya sebagian masyarakat setuju bahwa pegawai harus berpakaian rapi dalam memberikan pelayanan,

memberikan kenyamanan dalam pelayanan, mempermudah proses pelayanan, disiplin dalam pelayanan dan mempermudah saat proses pelayanan

b. Realibility (Tanggapan)

Pada indikator ini Sebagian besar masyarakat menjawab kuesioner dengan jawaban setuju, masyarakat setuju dalam hal pegawai cermat dalam proses pelayanan, pegawai memiliki standar pelayanan yang jelas, memiliki kemampuan menggunakan komputer, memiliki kemampuan dalam proses pelayanan dan memiliki kemampuan dalam bertindak sebagai administratif

c. Responsiveness (Respon/Tanggapan)

Adapun indikator ini, dimana masyarakat mengisi kuesioner dengan jawaban sebagian besar setuju yang memiliki poin 4 dalam kuesioner. Masyarakat setuju bahwa pegawai bertanggung jawab dalam proses pelayanan, memberikan respon yang cepat dalam melayani, melakukan pelayanan yang cepat, melakukan pelayanan yang tepat dan melakukan pelayanan yang cermat.

d. Assurance (Jaminan)

Pada indikator ini masyarakat menjawab setuju. Masyarakat sangat setuju bahwa pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, memberikan jaminan legalitas pelayanan, memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dan memberikan jaminan dalam pelayanan.

e. Empathy (Empati)

Sebagian besar masyarakat mengisi sangat setuju pada indikator ini. Masyarakat sangat setuju bahwa pegawai harus mendahulukan kepentingan masyarakat, memberikan sikap ramah kepada masyarakat, bersikap sopan santun, tidak membedakan dan menghargai setiap masyarakat.

2. Uji kualitas data variabel Y

a. Uji validitas

Data penelitian yang telah terkumpul kemudian diolah untuk menguji instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas. Dari hasil uji validitas yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 23,0 menunjukkan bahwa koefisien korelasi pearson correlation untuk setiap item butir pernyataan dengan skor total variable Kualitas Pelayanan Publik (Y). Uji kuisioner sebanyak 74 responden dengan tingkat signifikan $\leq 0,05$ maka instrument penelitian dapat dikatakan valid. Dan nilai pearson correlation keseluruhan instrument yang ada ialah 0,660. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa setiap item indikator instrumen untuk Kualitas Pelayanan Publik tersebut valid. Secara ringkas hasil uji validitas variabel dapat dilihat pada halaman lampiran. Dari hasil perhitungan tabel dengan 25 butir pernyataan pada variabel Y, seluruh pernyataan yang ada dinyatakan valid.

b. Uji Realibilitas

Uji realibilitas merupakan pengujian sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dengan menggunakan alat bantu komputer pada program SPSS versi 23.00

Pengujian realibilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *one shot*, artinya satu kali pengukuran saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau dengan kata lain mengukur korelasi antar jawaban pernyataan. Hasil perhitungan uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai *CronbachAlpha* 0,636 untuk masing-masing variabel adalah lebih besar dari 0,60 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item-item instrumen penelitian untuk masing-masing variabel adalah realibel (Nunnally 2006). Hasil uji realibel dapat dilihat pada lampiran.

D. Analisis Data

1. Teknik analisis data

Teknik analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi). Adapun rata-rata dari jawaban responden pada variabel pengawasan.

Tabel IV.8
Kriteria Jawaban Responden Variabel X

NO	Indikator Pengawasan (X)	Nilai Tafsiran Jawaban Responden	Tafsiran Kualitatif
1	Penetapan Standar Pelaksanaan	90%	Sangat baik
2	Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan	86%	Sangat baik
3	Pembandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisis Penyimpangan	86%	Sangat baik
4	Pengambilan Tindakan Koreksi	88%	Sangat baik
Rata-Rata		87%	Sangat baik

Sumber : data primer diolah (Juli 2018)

Berdasarkan tabel IV.8 dapat dilihat bahwa jawaban pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara selaku responden pada pengawasan di Kantor Capil tersebut, dapat dikategorikan sangat baik dengan persentase 87%. Hasil persentase ini didapatkan berdasarkan perhitungan menggunakan rumus yang ada pada bab III, dan tafsiran kualitatif yang telah dikategorikan III.1

Tabel IV.9
Kriteria Jawaban Responden Variabel Y

NO	Indikator Pengawasan (Y)	NilaiTafsiran Jawaban Responden	Tafsiran Kualitatif
1	Tangibel(Berwujud)	76%	Baik
2	Realibility(Kehandalan)	80%	Sangat baik
3	Responsivisness(Respo/Tanggapan)	72%	Baik
4	Assurance (Jaminan)	76%	Sangat baik
5	Empathy (Empati)	89%	Baik
Rata-Rata		78%	Baik

Sumber : data primer diolah (Juli 2018)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jawaban masyarakat yang menerima pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara selaku responden untuk kualitas pelayanan publik di Kantor tersebut, dapat dikategorikan baik dengan persentase 78%. Hasil persentase ini didapatkan berdasarkan perhitungan menggunakan rumus yang ada pada bab III, dan tafsiran kualitatif yang telah dikategorikan bab III.

2. Teknik regresi linear sederhana

Tabel IV.10
Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PENGAWASAN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

b. All requested variables entered.

Pada tabel entered/removed yaitu menjelaskan bahwa variabel yang dimasukkan atau dibuang dan metode yang digunakan dalam hal ini variabel yang dimasukkan adalah variabel nilai pengawasan sebagai variabel X dan metode yang digunakan *Enter Method*.

Tabel IV.11
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.495 ^a	.245	.235	5.79669

a. Predictors: (Constant), PENGAWASAN

Pada tabel summary menjelaskan seberapa besar nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,495 dan dijelaskan seberapa besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. dari output yang diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,245, maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik dengan menggunakan koefisien determinasi r^2 yang dinyatakan dalam persentase. Hasilnya sebagai berikut:

$$R^2 = (0,495)^2 \times 100 \%$$

$$= 24,5025 \times 100 \%$$

$$= 24,50 \%$$

Dibulatkan menjadi 24,50 %

Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas (pengawasan) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan publik) adalah sebesar 24,50 %, sedangkan sisahnya dipengaruhi oleh variabel l

Tabel IV.12

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	797.001	1	797.001	23.719	.000 ^b
Residual	2452.919	72	33.602		
Total	3249.920	73			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

b. Predictors: (Constant), PENGAWASAN

Pada tabel ANOVA, hal ini menunjukkan apakah ada pengaruh yang nyata variabel pengawasan (X) terhadap Kualitas pelayanan publik (Y). dari tabel anova terlihat bahwa F hitung yang di peroleh adalah sebesar 23,719 dengan signifikan $0,000 \leq 0,05$, berarti metode regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan publik.

Tabel IV.13
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	116.420	3.413		34.109	.000
	PENGAWASAN	-.203	.042	-.495	-4.870	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Adapun tabel *Coefficients* kolom B pada constant (a) adalah 116,420 sedangkan nilai pengawasan (b) adalah sebesar 0,203

$$Y = a + bx$$

$$Y = 116,420 + 0,203 X$$

Koefesien b dinamakan koefesien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satuan-satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan nilai b bertanda positif dan penurunan bertanda negatif. Sehingga dari persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

- Konstansta sebesar 116,420 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai pengawasan maka nilai kualitas pelayanan publik sebesar 116,420
- Koefesien regresi X menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pengawasan, maka nilai kualitas pelayanan sebesar 0,203 koefesien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh X terhadap Y adalah positif.

Berdasarkan output bagian koefisien, diketahui nilai konstanta sebesar 116,42 sedangkan nilai pengawasan (koefisien regresi) sebesar 0,203.

Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana Berdasarkan nilai signifikan dari tabel koefisien diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengawasan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik .

Tabel *coefficients* juga menunjukkan nilai Beta yaitu 0,495, nilai ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara variabel pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik kategori sedang.

Untuk mengetahui pengaruh setiap indikator variabel x terhadap kualitas pelayanan publik maka dapat dilakukan uji parsial untuk menguji setiap indikator.

Tabel IV.14
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.278 ^a	.077	.065	5.89588

a. Predictors: (Constant), penetapan standar pelaksanaan (x1)

Pada tabel summary menjelaskan seberapa besar nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,278 dan dijelaskan seberapa besarnya persentase pengaruh penetapan standar pelaksanaan terhadap kualitas pelayanan publik yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari pengkuadratan R. dari output yang diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,077, maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penetapan standar pelaksanaan kegiatan terhadap kualitas pelayanan publik dengan

menggunakan koefisien determinasi r^2 yang dinyatakan dalam persentase.

Hasilnya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} R^2 &= (0,278)^2 \times 100 \% \\ &= 0,077284 \times 100 \% \\ &= 7,73 \% \end{aligned}$$

Dibulatkan menjadi 7,73 %

Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa pengaruh penetapan standar pelaksanaan terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 7,73 %,

Tabel IV.15

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.192 ^a	.037	.023	6.02444

a. Predictors: (Constant), pengukuran pelaksanaan kegiatan (x2)

Pada tabel summary menjelaskan seberapa besar nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,192 dan dijelaskan seberapa besarnya persentase pengaruh pengukuran pelaksanaan kegiatan terhadap kualitas pelayanan publik koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. dari output yang diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,037 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengukuran pelaksanaan kegiatan terhadap kualitas pelayanan publik dengan menggunakan koefisien determinasi r^2 yang dinyatakan dalam persentase. Hasilnya sebagai berikut:

$$R^2 = (0,192)^2 \times 100 \%$$

$$= 0.03686 \times 100 \%$$

$$= 3,68\%$$

Dibulatkan menjadi 3,68 %

Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa pengaruh pengukuran pelaksanaan kegiatan terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 3,68%

Pada tabel summary menjelaskan seberapa besar nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,024 dan dijelaskan seberapa besarnya persentase pengaruh pembandingan pelaksanaan kegiatan terhadap kualitas pelayanan publik yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. dari output yang diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,001, maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik dengan menggunakan koefisien determinasi r^2 yang dinyatakan dalam persentase. Hasilnya sebagai berikut:

Tabel IV.16
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.024 ^a	.001	-.013	6.13670

a. Predictors: (Constant), pembandingan pelaksanaan kegiatan (x3)

$$R^2 = (0,024)^2 \times 100 \%$$

$$= 0.00576 \times 100 \%$$

$$= 0,58 \%$$

Dibulatkan menjadi 0,58 %

Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa pengaruh pembandingan pelaksanaan kegiatan terhadap (kualitas pelayanan publik) adalah sebesar 0,58%,

Tabel IV. 17

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.247 ^a	.061	.048	5.94853

a. Predictors: (Constant), pengambilan tindakan koreksi (x4)

Pada tabel summary menjelaskan seberapa besar nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,061 dan dijelaskan seberapa besarnya persentase pengaruh pengambilan tindakan koreksi terhadap kualitas pelayanan publik yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. dari output yang diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,048, maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik dengan menggunakan koefisien determinasi r^2 yang dinyatakan dalam persentase. Hasilnya sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 R^2 &= (0,061)^2 \times 100 \% \\
 &= 0,003721 \times 100 \% \\
 &= 0,37\%
 \end{aligned}$$

Dibulatkan menjadi 0,37 %

Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa pengaruh pengambilan tindakan koreksiterhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 0,37 %,

3. Teknik Analisis Korelasi sederhana

Tabel IV.18

Correlations

		pengawasan	kualitas pelayanan publik
Pengawasan	Pearson Correlation	1	.495**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	74	74
kualitas pelayanan publik	Pearson Correlation	.495**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan output SPSS versi 23.0 maka dapat dilihat signifikan 0,000 dan nilai *pearson correlation* 0,495, jika berdasarkan tabel di bab III maka diketahui jika signifikan $\leq 0,05$ maka artinya ada hubungan antara pengawasan (X) dengan kualitas pelayanan publik (Y) begitu pula dengan interval koefisien di atas 0,40 maka tingkat korelasi termasuk dalam tingkat sedang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa korelasi antara variabel X dan Y berada pada kategori hubungan yang sedang. Analisis korelasi sederhana (*Bivariate Correlation*) ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Dalam korelasi mempunyai dua arah yaitu searah dan tidak searah. Pada SPSS hal ini di tandai dengan *two tailed* arah korelasi dilihat dari angka koefisien korelasi. Jika koefisien korelasi positif, maka hubungan kedua variabel searah dan begitupun sebaliknya.

Arti dari hasil Uji Regresi Linear Sederhana. Selain menggambarkan persamaan regresi output ini juga menampilkan uji f dengan uji t yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh pengawasan (X) sendiri (partial) terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y). metode regresi linear sederhana ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik

E. Pengaruh pengawasan terhadap kualitas Pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupten Kolaka Utara

Ho : Tidak terdapat Pengaruh Pengawasan (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Ha : Terdapat Pengaruh Pengawasan (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan dapat diperoleh hasil bahwa variabel pengawasan (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Hal tersebut dapat di tunjukkan berdasarkan nilai korelasi *pearson correlation* dan nilai Beta pada tabel *Coeffecient* sebesar 0,495. Jadi dapat di tarik kesimpulan bahwa hipotesis (Ho) ditolak dan (Ha) diterima. Dengan koefisien determinasi sebesar 24,50%. Artinya jika semakin bagus pengawasan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang diberikan. Sedangkan 75,5% merupakan faktor yang mempengaruhi variabel

Y dari faktor yang lain yang tidak diteliti oleh peneliti. sebagaimana yang dijelaskan oleh Sinambela bahwa pengawasan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena jika seorang pimpinan berhasil mengawasi suatu organisasi akan memberikan kontribusi yang baik terhadap kualitas organisasi itu sendiri sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pelayanan publik berlangsung dengan baik, aparatur pelayanan tidak punya alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat secara total.

Untuk mengetahui pengaruh berapa besar pengaruh dari setiap indikator variabel pengawasan (X) maka dilakukan uji partial (sendiri) terhadap variabel kualitas pelayanan publik dapat di jawabarkan sebagai berikut:

- a. Pengaruh penetapan standar pelaksanaan terhadap kualitas pelayanan publik

Pengaruh penetapan standar pelaksanaan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Kolaka Utara dapat dilihat nilai (R) yaitu sebesar 0,278 dan dijelaskan seberapa besarnya persentase pengaruh penetapan standar pelaksanaan terhadap kualitas pelayanan publik yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. dari output yang diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,077, dengan koefisien determinasi 7,73 %, jadi dapat di simpulkan bahwa Pengaruh penetapan standar pelaksanaan terhadap Kualitas pelayanan publik adalah sebesar 7,73%, sebagaimana yang di jelaskan oleh Effendi dalam tahap-tahap pengawasan Penetapan standar

pelaksanaan adalah suatu satuan penilaian yang dapat dipakai sebagai patokan untuk menilai hasil, meliputi standar fisik berupa barang atau jasa dan standar waktu meliputi kecepatan suatu pekerjaan dapat terselesaikan dalam saat proses pelayanan publik.

b. Pengaruh pengukuran pelaksanaan kegiatan terhadap kualitas pelayanan publik

Pengaruh pengukuran pelaksanaan kegiatan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Kolaka Utara dapat dilihat nilai (R) yaitu sebesar 0,192 dan dijelaskan seberapa besarnya persentase pengaruh penetapan standar pelaksanaan terhadap kualitas pelayanan publik yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari pengkuadratan R. dari output yang diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,037, dengan koefisien determinasi 3,68 %, jadi dapat disimpulkan bahwa Pengaruh pengukuran pelaksanaan kegiatan terhadap Kualitas pelayanan publik adalah sebesar 3,68%. Dalam artian pengukuran ini untuk melakukan penilaian pelaksanaan yaitu pengamatan, laporan-laporan, metode-metode otomatis, dan inspeksi pengujian. Berdasarkan periode waktu berapa kali kegiatan berlangsung, dalam bentuk apa, dan siapa yang terlibat, pengukuran dilakukan dalam bentuk tertulis, inspeksi visual melalui telepon atau secara tatap muka pada proses pelayanan publik.

c. Pengaruh perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan terhadap kualitas pelayanan publik

Pengaruh perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Kolaka Utara dapat dilihat nilai (R) yaitu sebesar 0,024 dan dijelaskan seberapa besarnya persentase pengaruh penetapan standar pelaksanaan terhadap kualitas pelayanan publik yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. dari output yang diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,001, dengan koefisien determinasi 0,58 %, jadi dapat disimpulkan bahwa Pengaruh perbandingan standar pelaksanaan dengan analisis penyimpangan terhadap Kualitas pelayanan publik adalah sebesar 0,58%. Jadi perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan ini dilakukan untuk melihat adakah penyimpangan-penyimpangan dari perencanaan awal dengan hasil yang dicapai.

- d. Pengaruh pengambilan tindakan koreksi terhadap kualitas pelayanan publik

Pengaruh pengambilan tindakan koreksi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Kolaka Utara dapat dilihat nilai (R) yaitu sebesar 0,061 dan dijelaskan seberapa besarnya persentase pengaruh penetapan standar pelaksanaan terhadap kualitas pelayanan publik yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. dari output yang diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,048, dengan koefisien determinasi 0,37 %, jadi dapat disimpulkan bahwa Pengaruh

pengambilan tindakan koreksi terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 0,37%.sebagaimana dijelaskan bahwa pengambilan tindakan koreksi adalah suatu tindakan dari hasil dari mengidentifikasi penyebab-penyebab terjadinya penyimpangan, yang kemudian yang dilakukan pengambilan keputusan untuk memperbaiki penyimpangan. Proses pengambilan tindakan koreksi dengan melihat standar pelaksanaan dan metode pengukuran kinerja lalu membandingkan dengan hasil pelaksanaan nyata di lapangan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pembahasan di bab IV maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara variabel dependen dan independen hal ini dikuatkan dari hasil uji regresi sederhana dan uji korelasi dimana nilai korelasi *pearson correlation* dan nilai Beta pada tabel *Coeffecient* sebesar 0,495 dikatakan tingkat sedang dan nilai signifikan dari tabel *coefesient* diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat diketahui bahwa variabel pengawasan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan hipotesis (H_0) ditolak dan (H_a) diterima. Dengan koefisien determinasi sebesar 24,50%. Dari perhitungan regresi dapat dilihat pengaruh variabel bebas (pengawasan) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan publik) adalah 24,50 %, sedangkan sisahnya dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

Agar dapat memberikan kualitas pelayan yang baik kepada masyarakat ,sebaiknya Kantor Capil Kabupaten Kolaka Utara disarankan agar meningkatkan pengawasan terhadap pegawai khususnya dalam kualitas pelayanan publik.

Karena adanya Pengaruh Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara menunjukkan bahwa kepala bidang catatan sipil belum maksimal memberikan pengawasan yang baik sehingga masih ada pegawai yang melakukan

penyimpangan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat
pengawasan harus ditingkatkan lagi khususnya dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Andi Supangat, 2007. *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*, Jakarta : Kencana
- Ahmad Sani Supriyanto, dan Masyhuri, 2010. *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, Malang : UIN Maliki Presaa
- Anas Sudijono, 2003. *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Christian, Gronroos. 2007. *Service managemen and marketing*, Haboken, New Jersey
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gova Media
- Handoko, T. H. 2003. *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta : BPFE
- Handoko, T. H. 2005. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : BPFE
- Saydam, Gouzali. 1993. *Manajemen dan kepemimpinan*, Djambatan
- Mulyadi, 20017. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Salemba. Empat
- M. Manullung, 2008. *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta : Gaja Mada University press.
- Sinambela, Lijan. Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Siagian, S. P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&DD*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung : Alfabe
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian , Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung : Alfabeta

- Sukarna, 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : CV. Mandar Maju
- Suharyadi & Purwanto, 2004. *Metodologi Penelitian*, Jakarta:GramediaPustaka Umum
- Suharyadi & Purwanto, 2011. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi 2*, jakarta : Salemba Empat
- Murhaini, Suriansyah. 2002. *Manajemen Pengawasan Pemerintah Daerah*, Bandung : Pustaka Belajar
- Usman, Effendi. 2015. *Asas-Asas Manajemen*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Pera
- Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Undang-Undang Republik Indonesi No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada bab V bagian ketujuh pasal 34 perilaku pelaksanaan pelayanan
- Aparatur Negara (menPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2003
- Peraturan Pemerintah No.41 Tahun 2007 tentang pembentukan organisasi perangkat daerah
- Peraturan Daerah No.22 Tahun 2008 tentang tata kerja dinas daerah

ANGKET INSTRUMEN PENELITIAN

Identitas Responden

1. No. Responden :
2. Nama :
3. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki ☐
2. perempuan ☐
4. Usia : 1. 20-25 Tahun ☐ 3. 31-35 Tahun ☐
2. 26-30 Tahun ☐ 4. Lebih dari 36 Tahun ☐
5. Pekerjaan : 1. PNS (Pegawai Negeri Sipil) ☐
2. Honorer ☐
6. Pendidikan Terakhir : 1. SMA ☐ 3. S.1 ☐
2. D.III/D.IV ☐ 4. S.2 ☐

A. KUESIONER PENELITIAN PENGAWASAN (X)

PETUNJUK PENGISIAN :

Berdasarkan atas pengalaman Bapak/Ibu, berilah tanda ceklis ($\sqrt{}$) pada kolom nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan persepsi Bapak/Ibu pada setiap pernyataan instrumen prestasi kerja pegawai dalam pelayanan publik disusun dengan menggunakan skala likert terdiri dari lima pernyataan positif dan lima negatif.

Pernyataan :

Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Ragu-Ragu (R) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

1. Penetapan Standar Pelaksanaan (X1)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1g	Melakukan pengamatan saat kegiatan					
2k	Memberikan waktu saat proses kegiatan berlangsung					
3r	Mengamati proses kegiatan yang dapat menghasilkan dalam pelaksanaan					
4a	Mengamati siapa yang terlibat					
2n	Mengamati standar fisik berupa					
5	Mengamati proses pada saat					
3p	Mengamati keputusan ketetapan dalam pelaksanaan kegiatan					
4	Mengevaluasi suatu kegiatan					
5a	Menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu					

sanaan Kegiatan (X2)

3. Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisis Penyimpangan (X3)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Menganalisis penyimpangan-penyimpangan yang terjadi					
2	Membandingkan perencanaan awal dengan perencanaan akhir					

3	Memberikan standar dalam pelaksanaan					
4	Mengamati perencanaan					
5	Membuat perencanaan					

4. Pengambilan Suatu Tindakan Koreksi (X4)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Mengidentifikasi penyebab terjadinya penyimpangan					
2	Memperbaiki penyimpangan yang terjadi					
3	Membandingkan pelaksanaan hasil yang nyata di lapangan					
4	Memberikan sangsi kepada yang melakukan pelanggaran					
5	Memberikan tindakan koreksi					

ANGKET INSTRUMEN PENELITIAN

Identitas Responden

1. No. Responden :
2. Nama :
3. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki ☐
2. perempuan ☐

4. Usia : 1. 15-20 Tahun ☐ 3. 26-30 Tahun ☐ 5. Lebih dari 36 Tahun ☐
 2. 21-25 Tahun ☐ 4. 31-35 Tahun ☐
5. Pekerjaan : 1. PNS (Pegawai Negeri Sipil) ☐ 3. DLL ☐
 2. Honorer ☐
6. Pendidikan Terakhir : 1. SD-SMP ☐ 3. S.1 ☐
 2. SMA-D.III/D.IV ☐ 4. S.2 ☐

B. KUESIONER PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN (Y)

PETUNJUK PENGISIAN :

Berdasarkan atas pengalaman Bapak/Ibu, berilah tanda ceklis ($\checkmark$) pada kolom nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan persepsi Bapak/Ibu pada setiap pernyataan instrumen prestasi kerja pegawai dalam pelayanan publik disusun dengan menggunakan skala likert terdiri dari lima pernyataan positif dan lima negatif.

Pernyataan :

Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Ragu-Ragu (R) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

1. Tangibel (Berwujud), berupa standar fisik, peralatan, personil, dan komunikasi. (Y1)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Berpakaian rapih dalam memberikan pelayanan					
2	Memberikan kenyamanan dalam pelayanan					
3	Mempermudah dalam proses pelayanan					
4	Disiplin dalam pelayanan					
5	Mudah dalam mengakses pelayanan					

2. R

e No a	Daftar Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Cermat dalam pelayanan					
2 ¹	Mempunyai standar pelayanan yang jelas					
3 ⁱ	Mempunyai kemampuan menggunakan komputer					
4 ^b	Mempunyai kemampuan dalam proses pelayanan					
5 ⁱ	Mempunyai kempuan dalam bertindak sebagai administratif					

ity (Kehandalan) (Y2)

		Alternatif jawaban
--	--	--------------------

3. R e		SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1 ^s p	Bertanggung jawab dalam pelayanan					
2 ^o n	Memberikan respon cepat dalam melayani					
3 ^s i	Melakukan pelayanan yang cepat					
4 ⁱ v	Melakukan pelayanan yang tepat					
5 ⁱ s	Melakukan pelayanan yang cermat					

ness (Respon/Tanggapan) (Y3)

4. Assurance (Jaminan) (Y4)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan					
2	Memberikan jaminan biaya pelayanan					
3	Memberikan jaminan legalitas masyarakat					
4	Memberikan sikap ramah kepada masyarakat					
5	Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan					
3	Bersikap sopan santun					
5	Memberikan jaminan dalam pelayanan					

5.4 E	Tidak membedakan					
5 m	Menghargai setiap masyarakat					

pathy (empati)

No Responden	Penetapan Standar pelaksanaan					jumlah
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	5	4	4	4	21
3	5	4	5	5	4	23
4	5	4	5	5	4	23
5	5	4	5	4	4	22
6	4	5	4	5	4	22
7	4	4	5	4	4	21
8	5	5	4	4	4	22
9	4	5	5	5	4	23
10	5	5	5	5	5	25
11	4	5	4	5	5	23

12	4	4	5	4	4	21
13	5	4	5	4	5	23
14	5	4	4	4	4	21
15	4	5	4	3	4	20
16	4	5	4	4	4	21
17	5	5	5	5	5	25
18	5	3	4	4	4	20
19	5	4	5	4	5	23
20	5	4	5	4	4	22
21	5	3	5	4	5	22
22	4	5	4	4	4	21
23	4	4	3	4	5	20
24	4	5	4	5	5	23
25	4	4	5	5	4	22
26	5	4	4	5	5	23
27	4	5	4	4	4	21
28	5	4	4	4	5	22
29	4	4	5	5	5	23
30	5	5	5	5	5	25
31	5	4	5	4	4	22
32	5	4	4	4	4	21
33	5	5	5	5	5	25
34	5	5	5	5	5	25
35	4	5	4	5	4	22
36	5	5	5	5	4	24
37	5	4	5	4	5	23
38	5	5	5	5	5	25
39	5	4	4	4	4	21
40	5	5	5	5	5	25
41	5	4	4	5	4	22
42	4	5	4	5	4	22
43	4	4	5	4	3	20
44	4	4	5	4	4	21
45	5	4	5	4	4	22
46	5	4	4	5	5	23
47	4	4	3	4	3	18
48	5	5	5	5	5	25
49	3	5	4	5	4	21
50	3	5	5	4	5	22
51	5	5	5	5	5	25
52	5	4	4	4	4	21
53	4	5	3	5	5	22
54	4	5	5	5	5	24
55	4	5	4	4	4	21

56	4	5	5	5	5	24
57	4	4	5	4	5	22
58	5	4	4	4	4	21
59	5	5	5	5	5	25
60	4	4	4	5	4	21
61	4	4	5	4	4	21
62	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	4	24
64	5	5	4	5	4	23
65	5	5	5	5	5	25
66	4	5	4	4	3	20
67	4	4	5	4	4	21
68	5	5	5	5	5	25
69	5	4	5	5	4	23
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	5	25
74	5	5	5	5	5	25

No Responden	Pengukuran pelaksanaan kegiatan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	3	4	5	5	21
3	5	5	4	5	5	24
4	5	5	4	4	2	20
5	4	4	4	4	4	20
6	5	5	4	4	4	22
7	4	3	4	5	5	21
8	5	4	4	4	5	22
9	4	4	4	4	4	20
10	5	5	5	5	5	25
11	4	4	4	5	5	22

12	3	4	4	4	4	19
13	4	4	4	5	4	21
14	5	4	5	4	5	23
15	5	4	5	4	5	23
16	3	5	5	4	5	22
17	5	4	5	5	5	24
18	5	5	4	5	4	23
19	4	5	4	5	4	22
20	4	5	5	5	5	24
21	4	5	5	4	5	23
22	4	5	4	4	4	21
23	4	4	4	4	5	21
24	4	5	4	5	4	22
25	5	4	5	4	4	22
26	4	4	5	4	5	22
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	5	4	4	21
29	4	3	3	4	5	19
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	5	4	4	21
32	5	3	3	4	4	19
33	4	3	3	4	4	18
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	5	21
42	4	3	3	4	4	18
43	4	5	5	5	5	24
44	4	4	5	5	5	23
45	4	4	5	5	5	23
46	4	4	3	4	4	19
47	4	4	5	5	5	23
48	4	4	5	5	5	23
49	5	4	4	5	5	23
50	5	4	4	5	5	23
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	5	5	5	23
53	5	4	4	5	5	23
54	5	4	4	5	5	23
55	4	4	5	5	5	23

56	5	4	4	5	5	23
57	4	4	5	5	5	23
58	5	4	5	4	4	22
59	4	4	4	4	4	20
60	5	4	2	4	4	19
61	4	4	4	4	5	21
62	4	5	5	5	5	24
63	4	4	5	5	5	23
64	4	4	5	5	5	23
65	4	4	5	5	5	23
66	4	4	4	4	4	20
67	4	5	5	5	5	24
68	4	5	5	5	5	24
69	5	4	4	4	4	21
70	4	4	5	4	4	21
71	4	4	4	4	4	20
72	5	4	5	4	5	23
73	5	5	5	5	5	25
74	5	5	5	5	5	25

No Responden	Pembandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	3	3	5	3	3	17
2	4	4	3	4	4	19
3	4	5	5	4	5	23
4	4	3	3	3	4	17
5	4	4	5	4	3	20
6	5	5	4	4	5	23
7	4	4	3	3	4	18
8	5	3	4	4	5	21
9	4	5	4	4	4	21
10	5	4	5	4	4	22

11	4	5	4	3	3	19
12	5	4	3	4	5	21
13	4	5	4	4	5	22
14	5	3	4	4	4	20
15	4	3	5	5	5	22
16	2	5	4	4	5	20
17	5	4	4	5	4	22
18	4	4	3	3	4	18
19	5	5	4	5	5	24
20	5	5	4	4	5	23
21	4	3	5	4	3	19
22	5	4	5	5	3	22
23	4	3	4	5	5	21
24	5	4	4	4	4	21
25	4	4	4	4	4	20
26	4	3	3	5	4	19
27	5	4	4	5	5	23
28	5	4	5	4	5	23
29	5	4	4	5	3	21
30	5	5	5	5	5	25
31	5	4	5	4	4	22
32	5	4	4	4	4	21
33	5	5	5	5	5	25
34	5	5	5	5	5	25
35	4	5	4	5	4	22
36	5	5	5	5	4	24
37	5	4	5	4	5	23
38	5	5	5	5	5	25
39	5	4	4	4	4	21
40	5	5	5	5	5	25
41	5	4	4	5	4	22
42	4	5	4	5	4	22
43	4	4	5	4	3	20
44	4	4	5	4	4	21
45	5	4	5	4	4	22
46	5	4	4	5	5	23
47	4	4	3	4	3	18
48	5	5	5	5	5	25
49	3	5	4	5	4	21
50	3	5	5	4	5	22
51	5	5	5	5	5	25
52	5	4	4	4	4	21
53	4	5	3	5	5	22
54	4	5	5	5	5	24

55	4	5	4	4	4	21
56	4	5	5	5	5	24
57	4	4	5	4	5	22
58	5	4	4	4	4	21
59	5	5	5	5	5	25
60	4	4	4	5	4	21
61	4	4	5	4	4	21
62	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	4	24
64	5	5	4	5	4	23
65	5	5	5	5	5	25
66	4	5	4	4	3	20
67	4	4	5	4	4	21
68	5	5	5	5	5	25
69	5	4	5	5	4	23
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	5	25
74	5	5	5	5	5	25

No Responden	Pengambilan tindakan koreksi					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	5	5	5	5	24
3	4	5	5	5	5	24
4	5	4	4	4	4	21
5	4	4	5	4	4	21
6	4	4	4	4	4	20
7	5	4	5	4	5	23
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	5	25

11	5	4	5	4	5	23
12	4	5	5	5	4	23
13	5	5	3	4	5	22
14	4	4	5	5	4	22
15	5	5	5	4	5	24
16	4	4	4	5	5	22
17	4	5	5	4	4	22
18	4	4	4	4	4	20
19	5	3	5	5	5	23
20	4	5	3	3	5	20
21	4	5	4	4	4	21
22	5	5	5	4	3	22
23	4	4	4	4	5	21
24	4	4	5	3	5	21
25	5	5	4	5	4	23
26	4	4	5	4	5	22
27	4	5	4	5	5	23
28	5	5	5	5	4	24
29	4	5	3	3	4	19
30	4	5	3	5	5	22
31	5	4	5	4	4	22
32	5	4	4	4	4	21
33	5	5	5	5	5	25
34	5	5	5	5	5	25
35	4	5	4	5	4	22
36	5	5	5	5	4	24
37	5	4	5	4	5	23
38	5	5	5	5	5	25
39	5	4	4	4	4	21
40	5	5	5	5	5	25
41	5	4	4	5	4	22
42	4	5	4	5	4	22
43	4	4	5	4	3	20
44	4	4	5	4	4	21
45	5	4	5	4	4	22
46	5	4	4	5	5	23
47	4	4	3	4	3	18
48	5	5	5	5	5	25
49	3	5	4	5	4	21
50	3	5	5	4	5	22
51	5	5	5	5	5	25
52	5	4	4	4	4	21
53	4	5	3	5	5	22
54	4	5	5	5	5	24

55	4	5	4	4	4	21
56	4	5	5	5	5	24
57	4	4	5	4	5	22
58	5	4	4	4	4	21
59	5	5	5	5	5	25
60	4	4	4	5	4	21
61	4	4	5	4	4	21
62	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	4	24
64	5	5	4	5	4	23
65	5	5	5	5	5	25
66	4	5	4	4	3	20
67	4	4	5	4	4	21
68	5	5	5	5	5	25
69	5	4	5	5	4	23
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	5	25
74	5	5	5	5	5	25

No Responden	Tangibel (berwujud)					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	2	18
2	5	4	5	4	1	19
3	5	4	5	5	3	22
4	5	4	5	5	2	21
5	5	4	4	4	4	21
6	4	4	4	4	2	18
7	4	3	5	4	2	18
8	4	2	4	4	2	16
9	4	2	4	4	2	16
10	4	2	5	4	2	17

11	4	2	4	4	2	16
12	5	5	5	5	3	23
13	5	5	5	5	2	22
14	5	5	5	4	2	21
15	5	5	5	5	2	22
16	5	5	4	5	4	23
17	4	5	5	4	4	22
18	4	5	4	5	1	19
19	3	5	5	4	2	19
20	4	5	4	5	2	20
21	4	3	5	4	2	18
22	4	5	5	4	2	20
23	5	4	5	4	2	20
24	4	4	4	4	2	18
25	4	3	3	3	3	16
26	4	4	4	4	2	18
27	4	4	4	4	2	18
28	4	4	4	4	2	18
29	4	3	4	3	3	17
30	4	4	4	4	2	18
31	4	4	4	4	4	20
32	4	3	4	4	2	17
33	4	3	4	3	3	17
34	4	4	4	4	2	18
35	4	4	4	4	2	18
36	4	4	4	4	2	18
37	5	5	5	5	2	22
38	4	4	4	4	2	18
39	4	4	4	4	2	18
40	4	4	4	4	2	18
41	4	4	4	5	3	20
42	4	4	5	4	3	20
43	4	4	5	4	2	19
44	4	4	4	4	2	18
45	4	4	4	4	1	17
46	4	3	4	4	2	17
47	4	4	4	4	2	18
48	4	4	4	4	2	18
49	4	4	5	4	2	19
50	4	4	5	4	2	19
51	4	4	4	4	1	17
52	4	4	4	4	2	18
53	4	4	5	4	2	19
54	4	4	5	4	2	19

55	4	4	4	4	2	18
56	4	4	5	4	2	19
57	4	4	4	4	2	18
58	4	3	4	4	4	19
59	5	5	5	5	2	22
60	4	4	4	5	2	19
61	5	5	5	5	2	22
62	4	4	5	5	3	21
63	5	5	4	4	2	20
64	4	4	5	4	2	19
65	4	4	4	5	2	19
66	5	4	5	5	2	21
67	4	4	5	5	3	21
68	5	5	5	4	3	22
69	4	4	5	4	1	18
70	5	4	5	5	4	23
71	4	5	4	4	2	19
72	5	4	5	4	3	21
73	5	5	5	5	3	23
74	4	4	4	4	2	18

No Responden	Realibility(tanggapan)					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	2	2	4	4	5	17
3	5	5	5	4	3	22
4	4	5	5	5	4	23
5	2	3	4	4	3	16
6	2	4	4	4	4	18
7	2	4	4	4	4	18
8	2	4	4	4	5	19
9	2	4	4	4	4	18
10	2	4	4	4	4	18

11	2	4	4	4	4	18
12	4	3	4	3	3	17
13	3	4	4	4	4	19
14	3	4	4	4	4	19
15	3	3	4	4	4	18
16	2	3	4	4	4	17
17	4	5	5	5	4	23
18	3	5	5	4	5	22
19	4	5	5	4	3	21
20	3	4	5	4	3	19
21	3	4	5	4	3	19
22	3	5	5	4	3	20
23	4	3	4	4	3	18
24	3	5	4	5	4	21
25	3	3	4	3	3	16
26	5	5	5	4	5	24
27	4	3	4	4	3	18
28	4	4	4	4	4	20
29	3	4	4	3	5	19
30	4	5	4	4	4	21
31	5	5	5	4	5	24
32	3	4	4	4	4	19
33	3	4	4	4	4	19
34	4	5	5	5	3	22
35	4	4	4	4	3	19
36	5	5	5	5	3	23
37	4	5	4	5	4	22
38	4	4	4	4	3	19
39	5	5	5	5	3	23
40	4	5	5	4	3	21
41	4	5	4	5	4	22
42	3	5	5	5	5	23
43	3	4	4	4	3	18
44	4	4	4	4	3	19
45	4	4	4	4	3	19
46	3	4	4	4	3	18
47	4	4	4	4	3	19
48	4	5	5	5	4	23
49	4	4	4	4	5	21
50	4	5	4	5	5	23
51	4	4	4	4	3	19
52	4	4	4	4	3	19
53	5	5	5	5	3	23
54	5	5	5	5	4	24

55	5	5	5	5	3	23
56	4	3	3	3	1	14
57	4	5	5	5	3	22
58	3	4	4	4	5	20
59	4	3	4	4	4	19
60	2	4	4	5	4	19
61	4	5	5	5	5	24
62	3	4	4	5	5	21
63	4	4	5	5	3	21
64	4	5	4	4	3	20
65	5	5	5	5	3	23
66	5	5	5	3	5	23
67	5	4	5	5	5	24
68	3	3	4	3	3	16
69	5	3	5	4	3	20
70	4	5	5	3	3	20
71	5	5	5	5	3	23
72	4	5	5	5	3	22
73	5	5	5	3	3	21
74	4	4	4	4	4	20

No Responden	Responsivisness(respon/tanggapan)					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	1	4	4	4	4	17
2	3	5	4	5	5	22
3	5	4	5	4	5	23
4	2	4	5	4	4	19
5	1	4	4	4	4	17
6	4	4	4	4	4	20
7	2	5	5	5	5	22
8	1	4	4	4	4	17
9	2	5	5	5	5	22
10	2	5	5	5	5	22

11	2	5	5	5	5	22
12	3	3	4	4	4	18
13	2	5	5	5	5	22
14	2	5	5	5	5	22
15	2	4	4	4	4	18
16	2	5	5	5	4	21
17	2	3	5	4	4	18
18	2	5	4	4	4	19
19	1	5	5	5	5	21
20	1	4	4	4	3	16
21	2	4	5	4	3	18
22	2	5	5	4	4	20
23	2	3	4	4	4	17
24	2	5	5	4	5	21
25	3	4	4	3	3	17
26	2	4	4	4	5	19
27	2	4	4	4	4	18
28	2	4	4	4	2	16
29	1	5	5	5	5	21
30	2	4	4	4	4	18
31	2	4	4	4	5	19
32	2	4	4	4	4	18
33	1	5	4	4	4	18
34	1	4	4	4	4	17
35	1	4	4	4	4	17
36	1	4	4	4	4	17
37	2	5	5	4	5	21
38	1	4	4	4	4	17
39	1	4	4	4	4	17
40	1	4	4	4	4	17
41	3	4	4	4	5	20
42	4	5	5	5	4	23
43	2	5	5	3	3	18
44	2	4	4	4	2	16
45	1	4	4	4	1	14
46	2	3	5	4	4	18
47	2	4	4	4	2	16
48	2	4	4	4	2	16
49	1	4	4	4	4	17
50	1	4	4	4	4	17
51	2	4	5	4	2	17
52	1	4	4	4	2	15
53	1	4	4	4	4	17
54	1	4	4	4	4	17

55	2	4	4	4	2	16
56	1	4	4	4	4	17
57	2	4	4	4	2	16
58	1	4	4	4	1	14
59	2	4	4	4	4	18
60	2	3	3	3	1	12
61	2	4	4	4	4	18
62	2	5	5	3	3	18
63	2	4	4	4	1	15
64	2	5	5	5	2	19
65	2	4	4	4	2	16
66	2	4	4	4	2	16
67	2	5	4	3	3	17
68	2	5	4	3	3	17
69	1	5	5	5	1	17
70	3	5	5	5	4	22
71	3	5	5	5	3	21
72	3	5	5	5	3	21
73	3	5	5	5	3	21
74	1	4	4	4	4	17

No Responden	Assurance (jaminan)					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	1	17
2	4	5	4	5	1	19
3	5	4	4	4	4	21
4	5	4	4	4	2	19
5	4	5	4	5	1	19
6	4	4	4	4	4	20
7	4	5	5	5	2	21

8	5	4	4	4	1	18
9	5	5	5	5	2	22
10	4	4	4	5	2	19
11	4	4	4	4	2	18
12	4	3	4	4	2	17
13	5	5	5	5	2	22
14		5	5	5	1	20
15	5	5	5	5	1	21
16	5	5	5	5	2	22
17	5	5	4	5	1	20
18	5	5	5	5	1	21
19	4	5	5	5	1	20
20	5	4	5	5	1	20
21	5	4	4	5	2	20
22	5	4	5	5	2	21
23	5	4	4	4	2	19
24	4	5	4	5	1	19
25	4	4	4	4	2	18
26	4	5	4	5	2	20
27	4	4	4	4	2	18
28	4	4	4	5	2	19
29	4	4	5	4	1	18
30	5	5	4	5	2	21
31	5	4	5	5	2	21
32	4	4	4	4	2	18
33	4	4	4	4	1	17
34	4	4	4	4	1	17
35	4	4	4	4	1	17
36	4	4	4	4	1	17
37	5	4	4	5	2	20
38	4	4	4	4	1	17
39	4	4	4	4	1	17
40	4	4	4	4	1	17
41	4	4	4	4	2	18
42	4	4	4	4	1	17
43	4	5	4	5	2	20
44	4	4	4	4	2	18
45	4	4	4	4	1	17
46	5	4	3	4	2	18
47	4	4	4	4	2	18
48	4	4	4	4	2	18
49	4	4	4	4	1	17
50	4	4	4	4	1	17
51	4	5	5	5	1	20

52	4	5	5	5	1	20
53	4	4	4	4	1	17
54	4	4	4	4	1	17
55	5	5	4	5	1	20
56	4	4	4	4	1	17
57	4	4	4	4	2	18
58	5	4	4	4	2	19
59	4	4	4	4	2	18
60	4	4	4	5	2	19
61	4	4	4	4	2	18
62	4	5	4	5	2	20
63	5	5	5	5	1	21
64	5	5	5	5	1	21
65	4	4	4	4	2	18
66	5	5	5	5	1	21
67	4	5	4	5	2	20
68	4	5	4	5	2	20
69	4	4	4	4	1	17
70	5	5	5	3	3	21
71	5	5	5	5	3	23
72	5	5	5	5	3	23
73	5	5	5	5	3	23
74	4	4	4	4	1	17

No Responden	Emapty (empati)					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	5	4	4	4	4	21
2	5	4	4	4	2	19
3	5	5	4	5	5	24
4	4	5	5	5	2	21
5	5	5	5	4	4	23
6	4	4	4	4	4	20
7	5	5	5	5	5	25
8	5	5	4	5	5	24
9	3	5	4	4	4	20
10	5	5	5	5	5	25

11	2	5	5	5	5	22
12	3	4	4	4	4	19
13	5	5	4	5	5	24
14	4	5	5	5	2	21
15	5	5	5	5	5	25
16	3	5	5	5	5	23
17	3	4	4	4	3	18
18	2	4	5	4	3	18
19	4	5	5	4	4	22
20	2	3	4	4	4	17
21	2	5	5	4	5	21
22	5	4	4	3	3	19
23	5	4	4	4	5	19
24	4	5	5	4	5	23
25	5	5	5	5	3	23
26	4	4	4	4	4	20
27	5	4	4	5	5	23
28	5	5	5	4	4	23
29	5	4	5	5	5	24
30	5	4	5	5	5	24
31	4	5	4	5	5	23
32	5	5	5	4	4	23
33	5	5	4	5	4	23
34	5	4	5	5	4	23
35	5	5	5	5	4	24
36	4	5	5	5	5	24
37	5	5	5	4	5	24
38	5	5	5	5	4	24
39	5	5	5	4	4	23
40	5	5	5	4	4	23
41	5	5	4	4	5	23
42	4	4	4	4	4	20
43	5	5	5	5	4	24
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	5	4	4	21
46	5	5	5	4	4	23
47	5	5	5	5	5	25
48	5	5	5	5	5	25
49	5	4	4	4	4	21
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20
54	5	4	4	5	5	23

55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	5	5	5	5	5	25
59	5	5	5	5	5	25
60	5	4	4	5	5	23
61	5	5	5	5	5	25
62	5	4	4	4	4	21
63	5	5	4	5	5	24
64	5	5	5	5	5	25
65	5	5	5	5	5	25
66	5	5	4	4	4	22
67	5	5	5	5	5	25
68	5	5	5	5	4	24
69	5	4	4	4	4	21
70	5	3	5	5	5	25
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	5	4	4	5	5	23
74	5	4	4	4	4	21

Uji Validitas Variabel X

1. Penetapan standar pelaksanaan

Correlations							
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	skor	
x1.1 Pearson Correlation	1	-.136	.313**	.206	.295*	.534**	
Sig. (2-tailed)		.246	.007	.079	.011	.000	
N	74	74	74	74	74	74	
x1.2 Pearson Correlation	-.136	1	.040	.465**	.262*	.513**	
Sig. (2-tailed)	.246		.732	.000	.024	.000	

	N	74	74	74	74	74	74
x1.3	Pearson Correlation	.313**	.040	1	.242*	.324**	.620**
	Sig. (2-tailed)	.007	.732		.038	.005	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x1.4	Pearson Correlation	.206	.465**	.242*	1	.436**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.079	.000	.038		.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x1.5	Pearson Correlation	.295*	.262*	.324**	.436**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.011	.024	.005	.000		.000
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.534**	.513**	.620**	.737**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.617	.618	5

2. pengukuran pelaksanaan kegiatan

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	skor
x2.1	Pearson Correlation	1	.102	-.050	.128	.047	.354**
	Sig. (2-tailed)		.389	.672	.277	.692	.002
	N	74	74	74	74	74	74
x2.2	Pearson Correlation	.102	1	.406**	.266*	.022	.576**
	Sig. (2-tailed)	.389		.000	.022	.853	.000

	N	74	74	74	74	74	74
x2.3	Pearson Correlation	-.050	.406**	1	.376**	.447**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.672	.000		.001	.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x2.4	Pearson Correlation	.128	.266*	.376**	1	.569**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.277	.022	.001		.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x2.5	Pearson Correlation	.047	.022	.447**	.569**	1	.684**
	Sig. (2-tailed)	.692	.853	.000	.000		.000
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.354**	.576**	.746**	.736**	.684**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.607	.601	5

3. perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	skor
x3.1	Pearson Correlation	1	.094	.218	.375**	.245*	.579**
	Sig. (2-tailed)		.426	.062	.001	.035	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x3.2	Pearson Correlation	.094	1	.257*	.388**	.386**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.426		.027	.001	.001	.000

	N	74	74	74	74	74	74
x3.3	Pearson Correlation	.218	.257*	1	.325**	.217	.618**
	Sig. (2-tailed)	.062	.027		.005	.063	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x3.4	Pearson Correlation	.375**	.388**	.325**	1	.407**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.005		.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x3.5	Pearson Correlation	.245*	.386**	.217	.407**	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.035	.001	.063	.000		.000
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.579**	.651**	.618**	.747**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.670	.673	5

4.pengambilan tindakan koreksi

Correlations

		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	skor
x4.1	Pearson Correlation	1	.043	.285*	.276*	.206	.578**
	Sig. (2-tailed)		.714	.014	.017	.078	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x4.2	Pearson Correlation	.043	1	.031	.403**	.246*	.524**
	Sig. (2-tailed)	.714		.795	.000	.035	.000

	N	74	74	74	74	74	74
x4.3	Pearson Correlation	.285*	.031	1	.274*	.250*	.623**
	Sig. (2-tailed)	.014	.795		.018	.032	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x4.4	Pearson Correlation	.276*	.403**	.274*	1	.315**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.018		.006	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x4.5	Pearson Correlation	.206	.246*	.250*	.315**	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.078	.035	.032	.006		.000
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.578**	.524**	.623**	.723**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik

1.berwujud

Correlations		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	skor
y1.1	Pearson Correlation	1	.403**	.416**	.492**	.278*	.735**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.017	.000
	N	74	74	74	74	74	74

y1.2	Pearson Correlation	.403**	1	.312**	.478**	.080	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.000	.499	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y1.3	Pearson Correlation	.416**	.312**	1	.377**	.074	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.001	.532	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y1.4	Pearson Correlation	.492**	.478**	.377**	1	.137	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.245	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y1.5	Pearson Correlation	.278*	.080	.074	.137	1	.539**
	Sig. (2-tailed)	.017	.499	.532	.245		.000
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.735**	.714**	.609**	.710**	.539**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.639	.687	5

2.tanggapan

Correlations

		y2.1	y2.2	y2.3	y2.4	y2.5	skor
y2.1	Pearson Correlation	1	.473**	.535**	.230*	-.191	.661**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.049	.103	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y2.2	Pearson Correlation	.473**	1	.633**	.487**	.126	.821**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.283	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y2.3	Pearson Correlation	.535**	.633**	1	.400**	.041	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.727	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y2.4	Pearson Correlation	.230*	.487**	.400**	1	.181	.663**
	Sig. (2-tailed)	.049	.000	.000		.122	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y2.5	Pearson Correlation	-.191	.126	.041	.181	1	.376**
	Sig. (2-tailed)	.103	.283	.727	.122		.001
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.661**	.821**	.755**	.663**	.376**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	74	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.619	.673	5

3. respon

Correlations

	y3.1	y3.2	y3.3	y3.4	y3.5	skor
y3.1 Pearson Correlation	1	.164	.320**	.190	.163	.578**
Sig. (2-tailed)		.162	.005	.106	.164	.000
N	74	74	74	74	74	74

y3.2	Pearson Correlation	.164	1	.588**	.482**	.240*	.639**
	Sig. (2-tailed)	.162		.000	.000	.040	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y3.3	Pearson Correlation	.320**	.588**	1	.566**	.301**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.000	.009	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y3.4	Pearson Correlation	.190	.482**	.566**	1	.317**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.106	.000	.000		.006	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y3.5	Pearson Correlation	.163	.240*	.301**	.317**	1	.724**
	Sig. (2-tailed)	.164	.040	.009	.006		.000
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.578**	.639**	.728**	.671**	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.625	.714	5

4.jaminan

Correlations

		y4.1	y4.2	y4.3	y4.4	y4.5	skor
y4.1	Pearson Correlation	1	.240*	.116	.311**	.224	.627**
	Sig. (2-tailed)		.039	.324	.007	.055	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y4.2	Pearson Correlation	.240*	1	.536**	.398**	.219	.633**

	Sig. (2-tailed)	.039		.000	.000	.061	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y4.3	Pearson Correlation	.116	.536**	1	.412**	.145	.601**
	Sig. (2-tailed)	.324	.000		.000	.219	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y4.4	Pearson Correlation	.311**	.398**	.412**	1	.442**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000		.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y4.5	Pearson Correlation	.224	.219	.145	.442**	1	.633**
	Sig. (2-tailed)	.055	.061	.219	.000		.000
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.627**	.633**	.601**	.751**	.633**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.649	.686	5

5. empati

Correlations

		y5.1	y5.2	y5.3	y5.4	y5.5	skor
y5.1	Pearson Correlation	1	.334**	.453**	.347**	.275*	.688**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.003	.019	.000
	N	73	73	73	73	73	73
y5.2	Pearson Correlation	.334**	1	.553**	.691**	.044	.723**

	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.000	.712	.000
	N	73	74	74	74	74	74
y5.3	Pearson Correlation	.453**	.553**	1	.486**	.079	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.504	.000
	N	73	74	74	74	74	74
y5.4	Pearson Correlation	.347**	.691**	.486**	1	.013	.698**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.912	.000
	N	73	74	74	74	74	74
y5.5	Pearson Correlation	.275*	.044	.079	.013	1	.546**
	Sig. (2-tailed)	.019	.712	.504	.912		.000
	N	73	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.688**	.723**	.701**	.698**	.546**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.604	.603	5

Gambar 1

Gambar 2



Gambar 1 disini membagikan angket/kuisiner terhadap masyarakat yang menerima pelayanan publik di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Gambar 3



Gambar 3 disini adalah proses pelayanan di Kantor Capil Kabupaten Kolaka Utara

Gambar 5



Gambar 2 disini dimana peneliti menjelaskan kepada responden maksud pernyataan yang ada pada kuisisioner karena masi banyak masyarakat yang kurang paham tentang kuisisioner tersebut

Gambar 4



Gambar 4 disini adalah proses pembagian kuisisioner terhadap pegawai Kantor Capil Kabupaten Kolaka Utara



Gambar 5 proses kerja pegawai Kantor Catatan Sipil Kabupate Kolaka Utara

Gambar 6



Gambar 6 disini adalah proses pengisian angket yang dilakukan oleh masyarakat yang menerima pelayanan publik di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

ANGKET INSTRUMEN PENELITIAN

Identitas Responden

1. No. Responden :
2. Nama :
3. Jenis Kelamin :1. Laki-laki ☐
2. perempuan ☐
4. Usia :1. 15-20 Tahun ☐ 3. 26-30 Tahun ☐ 5. Lebih dari
36 Tahun ☐
2. 21-25 Tahun ☐ 4. 31-35 Tahun ☐
5. Pekerjaan :1. PNS (Pegawai Negeri Sipil) ☐ 3. DLL ☐
2. Honorer ☐
6. Pendidikan Terakhir :1. SD-SMP ☐ 3. S.1 ☐
2. SMA-D.III/D.IV ☐ 4. S.2 ☐

B. KUESIONER PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN (Y)

PETUNJUK PENGISIAN :

Berdasarkan atas pengalaman Bapak/Ibu, berilah tanda ceklis ($\sqrt{}$) pada kolom nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan persepsi Bapak/Ibu pada setiap pernyataan instrumen prestasi kerja pegawai dalam pelayanan publik disusun dengan menggunakan skala likert terdiri dari lima pernyataan positif dan lima negatif.

Pernyataan :

Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Ragu-Ragu (R) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1.

1. Tangibel (Berwujud),berupa standar fisik, peralatan, personil, dan m

No k	Daftar Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1 _o	Berpakaian rapih dalam memberikan pelayanan					
2 _m	Memberikan kenyamanan dalam pelayanan					
3 _u	Mempermudah dalam proses pelayanan					
4 _n	Disiplin dalam pelayanan					
5	Mudah dalam mengakses pelayanan					

ikasi.(Y1)

2. R

e No a	Daftar Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Cermat dalam pelayanan					
2 ¹	Mempunyai standar pelayanan yang jelas					
3 ⁱ	Mempunyai kemampuan menggunakan komputer					
4 ^b	Mempunyai kemampuan dalam proses pelayanan					
5 ⁱ	Mempunyai kempuan dalam bertindak sebagai administratif					

ity (Kehandalan) (Y2)

3. Responsivisness (Respon/Tanggapan) (Y3)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Bertanggung jawab dalam pelayanan					
2	Memberikan respon cepat dalam melayani					
3	Melakukan pelayanan yang cepat					
4	Melakukan pelayanan yang tepat					
5	Melakukan pelayanan yang cermat					

urance (Jaminan) (Y4)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan					
2	Memberikan jaminan biaya pelayanan					
3	Memberikan jaminan legalitas pelayanan					
4	Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan					
5	Memberikan jaminan dalam					

	pelayanan					
--	-----------	--	--	--	--	--

5. Empathy (empati)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Mendahulukan kepentingan masyarakat					
2	Memberikan sikap ramah kepada masyarakat					
3	Bersikap sopan santun					
4	Tidak membedakan					
5	Menghargai setiap masyarakat					

Label Tabular Variable X

No Responden	Pembacaan Alkitab: Yohanes 1						Jumlah	Pembacaan Alkitab: Yohanes 2						Jumlah	Pembacaan Alkitab: Yohanes 3						Jumlah
1	1	1	1	1	1	1	22	1	1	1	1	1	1	20	1	1	1	1	1	1	20
2	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	20
3	1	1	1	1	1	1	22	1	1	1	1	1	1	24	1	1	1	1	1	1	24
4	1	1	1	1	1	1	22	1	1	1	1	1	1	20	1	1	1	1	1	1	21
5	1	1	1	1	1	1	22	1	1	1	1	1	1	20	1	1	1	1	1	1	20
6	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
7	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	20
8	1	1	1	1	1	1	22	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	20
9	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
10	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
11	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
12	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
13	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
14	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
15	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
16	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
17	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
18	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
19	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
20	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
22	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
23	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
24	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
25	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
26	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
27	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
28	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
29	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
30	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
31	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
32	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
33	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
34	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
35	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
36	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
37	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
38	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
39	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
40	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
41	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
42	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
43	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
44	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
45	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
46	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
47	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
48	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
49	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21
50	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	21

49	3	5	8	5	8	21	5	8	4	5	5	22	5	8	4	5	5	21	5	5	5	5	4	21
50	5	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	21
51	4	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	22
52	5	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	23
53	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	24
54	5	5	5	5	5	26	5	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	26	5	5	5	5	5	25
55	5	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	26
56	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	27
57	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	28
58	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	29
59	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	30
60	5	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	31
61	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	32
62	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	33
63	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	36	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	34
64	5	5	5	5	5	36	5	5	5	5	5	37	5	5	5	5	5	36	5	5	5	5	5	35
65	5	5	5	5	5	37	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	37	5	5	5	5	5	36
66	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	37
67	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	38
68	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	41	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	39
69	5	5	5	5	5	41	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	41	5	5	5	5	5	40
70	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	43	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	41
71	5	5	5	5	5	43	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	43	5	5	5	5	5	42
72	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	43
73	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	46	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	44
74	5	5	5	5	5	46	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	46	5	5	5	5	5	45

Yehud Yehud Yehud Y

[illegible]

[illegible]

Uji Validitas Variabel X

1. Penetapan standar pelaksanaan

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	skor
x1.1	Pearson Correlation	1	-.136	.313**	.206	.295*	.534**
	Sig. (2-tailed)		.246	.007	.079	.011	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x1.2	Pearson Correlation	-.136	1	.040	.465**	.262*	.513**
	Sig. (2-tailed)	.246		.732	.000	.024	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x1.3	Pearson Correlation	.313**	.040	1	.242*	.324**	.620**
	Sig. (2-tailed)	.007	.732		.038	.005	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x1.4	Pearson Correlation	.206	.465**	.242*	1	.436**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.079	.000	.038		.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x1.5	Pearson Correlation	.295*	.262*	.324**	.436**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.011	.024	.005	.000		.000
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.534**	.513**	.620**	.737**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.617	.618	5

2. pengukuran pelaksanaan kegiatan

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	skor
x2.1	Pearson Correlation	1	.102	-.050	.128	.047	.354**
	Sig. (2-tailed)		.389	.672	.277	.692	.002
	N	74	74	74	74	74	74
x2.2	Pearson Correlation	.102	1	.406**	.266*	.022	.576**
	Sig. (2-tailed)	.389		.000	.022	.853	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x2.3	Pearson Correlation	-.050	.406**	1	.376**	.447**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.672	.000		.001	.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x2.4	Pearson Correlation	.128	.266*	.376**	1	.569**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.277	.022	.001		.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x2.5	Pearson Correlation	.047	.022	.447**	.569**	1	.684**
	Sig. (2-tailed)	.692	.853	.000	.000		.000
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.354**	.576**	.746**	.736**	.684**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.607	.601	5

3. perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	skor
x3.1	Pearson Correlation	1	.094	.218	.375**	.245*	.579**
	Sig. (2-tailed)		.426	.062	.001	.035	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x3.2	Pearson Correlation	.094	1	.257*	.388**	.386**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.426		.027	.001	.001	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x3.3	Pearson Correlation	.218	.257*	1	.325**	.217	.618**
	Sig. (2-tailed)	.062	.027		.005	.063	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x3.4	Pearson Correlation	.375**	.388**	.325**	1	.407**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.005		.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x3.5	Pearson Correlation	.245*	.386**	.217	.407**	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.035	.001	.063	.000		.000
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.579**	.651**	.618**	.747**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.670	.673	5

4.pengambilan tindakan koreksi

Correlations

		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	skor
x4.1	Pearson Correlation	1	.043	.285*	.276*	.206	.578**
	Sig. (2-tailed)		.714	.014	.017	.078	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x4.2	Pearson Correlation	.043	1	.031	.403**	.246*	.524**
	Sig. (2-tailed)	.714		.795	.000	.035	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x4.3	Pearson Correlation	.285*	.031	1	.274*	.250*	.623**
	Sig. (2-tailed)	.014	.795		.018	.032	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x4.4	Pearson Correlation	.276*	.403**	.274*	1	.315**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.018		.006	.000
	N	74	74	74	74	74	74
x4.5	Pearson Correlation	.206	.246*	.250*	.315**	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.078	.035	.032	.006		.000
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.578**	.524**	.623**	.723**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik

1.berwujud

Correlations

		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	skor
y1.1	Pearson Correlation	1	.403**	.416**	.492**	.278*	.735**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.017	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y1.2	Pearson Correlation	.403**	1	.312**	.478**	.080	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.000	.499	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y1.3	Pearson Correlation	.416**	.312**	1	.377**	.074	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.001	.532	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y1.4	Pearson Correlation	.492**	.478**	.377**	1	.137	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.245	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y1.5	Pearson Correlation	.278*	.080	.074	.137	1	.539**
	Sig. (2-tailed)	.017	.499	.532	.245		.000
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.735**	.714**	.609**	.710**	.539**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.639	.687	5

2.tanggapan

Correlations

		y2.1	y2.2	y2.3	y2.4	y2.5	skor
y2.1	Pearson Correlation	1	.473**	.535**	.230*	-.191	.661**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.049	.103	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y2.2	Pearson Correlation	.473**	1	.633**	.487**	.126	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.283	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y2.3	Pearson Correlation	.535**	.633**	1	.400**	.041	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.727	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y2.4	Pearson Correlation	.230*	.487**	.400**	1	.181	.663**
	Sig. (2-tailed)	.049	.000	.000		.122	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y2.5	Pearson Correlation	-.191	.126	.041	.181	1	.376**
	Sig. (2-tailed)	.103	.283	.727	.122		.001
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.661**	.821**	.755**	.663**	.376**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	74	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.619	.673	5

3. respon

Correlations

		y3.1	y3.2	y3.3	y3.4	y3.5	skor
y3.1	Pearson Correlation	1	.164	.320**	.190	.163	.578**
	Sig. (2-tailed)		.162	.005	.106	.164	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y3.2	Pearson Correlation	.164	1	.588**	.482**	.240*	.639**
	Sig. (2-tailed)	.162		.000	.000	.040	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y3.3	Pearson Correlation	.320**	.588**	1	.566**	.301**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.000	.009	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y3.4	Pearson Correlation	.190	.482**	.566**	1	.317**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.106	.000	.000		.006	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y3.5	Pearson Correlation	.163	.240*	.301**	.317**	1	.724**
	Sig. (2-tailed)	.164	.040	.009	.006		.000
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.578**	.639**	.728**	.671**	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.625	.714	5

4.jaminan

Correlations

		y4.1	y4.2	y4.3	y4.4	y4.5	skor
y4.1	Pearson Correlation	1	.240*	.116	.311**	.224	.627**
	Sig. (2-tailed)		.039	.324	.007	.055	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y4.2	Pearson Correlation	.240*	1	.536**	.398**	.219	.633**
	Sig. (2-tailed)	.039		.000	.000	.061	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y4.3	Pearson Correlation	.116	.536**	1	.412**	.145	.601**
	Sig. (2-tailed)	.324	.000		.000	.219	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y4.4	Pearson Correlation	.311**	.398**	.412**	1	.442**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000		.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74
y4.5	Pearson Correlation	.224	.219	.145	.442**	1	.633**
	Sig. (2-tailed)	.055	.061	.219	.000		.000
	N	74	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.627**	.633**	.601**	.751**	.633**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.649	.686	5

5. empati

Correlations

		y5.1	y5.2	y5.3	y5.4	y5.5	skor
y5.1	Pearson Correlation	1	.334**	.453**	.347**	.275*	.688**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.003	.019	.000
	N	73	73	73	73	73	73
y5.2	Pearson Correlation	.334**	1	.553**	.691**	.044	.723**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.000	.712	.000
	N	73	74	74	74	74	74
y5.3	Pearson Correlation	.453**	.553**	1	.486**	.079	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.504	.000
	N	73	74	74	74	74	74
y5.4	Pearson Correlation	.347**	.691**	.486**	1	.013	.698**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.912	.000
	N	73	74	74	74	74	74
y5.5	Pearson Correlation	.275*	.044	.079	.013	1	.546**
	Sig. (2-tailed)	.019	.712	.504	.912		.000
	N	73	74	74	74	74	74
skor	Pearson Correlation	.688**	.723**	.701**	.698**	.546**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	74	74	74	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.604	.603	5

Gambar 1



Gambar 1 disini membagikan angket/kuisiner terhadap masyarakat yang menerima pelayanan publik di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Gambar 2



Gambar 2 disini dimana peneliti menjelaskan kepada responden maksud pernyataan yang ada pada kuisisioner karena masi banyak masyarakat yang kurang paham tentang kuisisioner tersebut

Gambar 3



Gambar 3 disini adalah proses pelayanan di Kantor Capil Kabupaten Kolaka Utara

Gambar 4



Gambar 4 disini adalah proses pembagian kuisisioner terhadap pegawai Kantor Capil Kabupaten Kolaka Utara

Gambar 5



Gambar 5 proses kerja pegawai Kantor Catatan Sipil Kabupate Kolaka Utara

Gambar 6



Gambar 6 disini adalah proses pengisian angket yang dilakukan oleh masyarakat yang menerima pelayanan publik di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara



PEMERINTAH KABUPATEN KOLAKA UTARA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
Kompleks Perkantoran Pemda Kabupaten Kolaka Utara

Lasusua, 30 April 2018

nomor : 070/ 70 / IV / 2018
ampiran : -
erihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Dinas Administrasi
Kependudukan dan Catatan Sipil
Di-
Tempat

Berdasarkan Surat Ketua Lembaga Penelitian Pengembangan dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 376/Izn-5/C.4-VIII/37/2018 tanggal 21 April 2018, Perihal tersebut di atas, Mahasiswa di bawah ini :

Nama : JUSMAYANTI
Nim : 10561 05028 14
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Kantor Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil

Bermaksud untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul :

***"Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan
Publik Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
di Kabupaten Kolaka Utara"***

Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 1 Mei s/d tanggal Juni 2018.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku;
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula;
3. Dalam setiap kegiatan di lapangan agar pihak peneliti senantiasa berkoordinasi dengan pemerintah setempat;
4. Wajib menghormati Adat Istiadat yang berlaku di daerah setempat;
5. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Kolaka Utara Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kolaka Utara;
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang Surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

a.n. BUPATI KOLAKA UTARA
Pit. KEPALA BALITBANGDA
KABUPATEN KOLAKA UTARA



MASMUR, S.S., M.Si
Pembina, Gol.IV/a
NIP.19650702 198512 1 001

Tembusan :



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alaaddin Km. 7 Makassar 90221
Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

no. : 0621/FSP/A.1-VIII/TV/1439 H/2018 M

sp. : 1 (satu) Eksampul

l : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.

Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -

Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Jusmayanti

Stambuk : 105610502814

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Lokasi Penelitian : Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di
Kabupaten Kolaka Utara Sulawesi Tenggara.

Judul Skripsi : *"Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan
Publik Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di
Kabupaten Kolaka Utara"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya
Yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 16 April 2018

Dekan,

Ub. Wakil Dekan I

Dr. Burhaanddin, S.Sos., M.Si
NBM: 1084 356



PEMERINTAH KABUPATEN KOLAKA UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Kompleks Perkantoran Pemda Kolaka Utara Lasusua-93911

Nomor : 470./33/2018
ampiran :
erihal : Persetujuan Menerima
Mahasiswa Penelitian

Lasusua, 30 April 2018

K e p a d a

Yth. Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Muhammadiyah
Makassar
Di-
Makassar

Dengan Hormat ;

Menunjuk surat Ketua lembaga Penelitian Pengembangan dan Pengabdian
Kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Makassar No.376/Izn-5/C.4-
VIII/37/2018 tanggal 21 april 2018 perihal tersebut di atas Mahasiswa di bawa ini:

Nama : JUSMAYANTI
Nim : 10561 05028 14
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Maka dengan ini kami menyatakan menerima di Dinas Kami , dengan
ketentuan mahasiswa tersebut bersedia dan mampu mengikuti Aturan -aturan dan
tata tertib serta menjaga Keamanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kab.Kolaka Utara.

Demikian disampaikan , Atas Perhatiannya di ucapkan terima kasih.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KAB.KOLAKA UTARA



[Signature]
H. SALEWANGENG, S.Pd
Penjabat Utama Muda Gol. IV/c
NIP. 196706161998021002



RIWAYAT HIDUP PENELITIAN

JUSMAYANTI, Dilahirkan di Toaha pada Hari Jumat 25 Januari 1997. Anak Pertama dari dua (2) bersaudara, Pasangan dari Asse dan Yulismayanti. Peneliti Menyelesaikan pendidikan di Sekolah dasar Negeri Lapolu

di Desa Tanggeawo Kecamatan Tiwu pada tahun 2008. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Kodeoha dan tamat pada tahun 2011 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Pakue dengan Pada tahun 2011 dan selesai pada tahun 2014. Pada tahun 2014 Peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan tinggi Swasta, Tepatnya Universitas